Digitized by the Internet Archive in 2023 with funding from University of Toronto





12

SENATE HOUSE OF COMMONS

Issue No. 22

Wednesday, January 30, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. SÉNAT CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 22

Le mercredi 30 janvier 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

## Official Languages

# Langues officielles

#### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C., 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

#### CONCERNANT:

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

#### WITNESSES:

(See back cover)



#### **TÉMOINS:**

(Voir à l'endos)

Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989–90–91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

# STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen: Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen: Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch–Staunton Louis–J. Robichaud Arthur Tremblay—(7)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)



Serge Pelletier

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents: Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents: Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch–Staunton Louis–J. Robichaud Arthur Tremblay—(7)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Serge Pelletier

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 089

#### MINUTES OF PROCEEDINGS

WEDNESDAY, JANUARY 30, 1991 (25)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 11:10 o'clock a.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator John Lynch-Staunton.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Robert Layton and Walter Van De Walle.

Acting Member present: Phillip Edmonston for Ian Waddell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe, Daniel Dupras and Grant Purves, Research Officers.

Witnesses: From the Royal Canadian Mounted Police: R.G. Moffat, Deputy Commissioner, Administration; André Bourgeois, Policy Advisor; and Roy Berlinquette, Senior Superintendent, Official Languages Directorate. From the Office of the Commissioner of Official Languages: D'Iberville Fortier, Commissioner.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

R.G. Moffat, made an opening statement and with André Bourgeois and Roy Berlinquette, answered questions.

D'Iberville Fortier made a statement.

At 12:10 o'clock p.m., the Committee adjourned until 2:30 o'clock p.m.

### AFTERNOON SITTING

(26)

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 2:38 o'clock p.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator John Lynch-Staunton.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Robert Layton and Bob Kilger.

Acting Member present: Phillip Edmonston for Ian Waddell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe, Daniel Dupras and Grant Purves, Research Officers.

#### PROCÈS-VERBAUX

LE MERCREDI 30 JANVIER 1991 (25)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à 11 h 10, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'honorable sénateur John Lynch-Staunton.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Robert Layton et Walter Van De Walle.

Membre suppléant présent: Phillip Edmonston remplace Ian Waddell.

Également présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe, Daniel Dupras et Grant Purves, attachés de recherche.

Témoins: De la Gendarmerie royale du Canada: R.G. Moffat, sous-commissaire, Administration; André Bourgeois, conseiller en politiques; et Roy Berlinquette, surintendant principal, Direction des langues officielles. Du Commissariat aux langues officielles: D'Iberville Fortier, commissaire.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public». (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

R.G. Moffat fait une déclaration préliminaire et répond ensuite aux questions en compagnie d'André Bourgeois et de Roy Berlinquette.

D'Iberville Fortier fait aussi une déclaration.

12 h 10, le Comité suspend ses travaux jusqu'à 14 h 30.

## SÉANCE DE L'APRÈS-MIDI

(26)

Le Comité mixte permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à 14 h 38, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'honorable sénateur John Lynch-Staunton.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Robert Layton et Bob Kilger.

Membre suppléant présent: Phillip Edmonston remplace Ian Waddell.

Également présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe, Daniel Dupras et Grant Purves, attachés de recherche.

Witnesses: From Employment and Immigration Canada: Michèle Jean, Associate Deputy Minister and Vice Chairman; David Neuman, Director, Personnel Corporate Services; and Peter Freibergs, Interim Chief, Official Languages Division, Personnel Services. From Transport Canada: Huguette Labelle, Deputy Minister; Ran Quail, Associate Deputy Minister, Commissioner, Canadian Coast Guard; David Wightman, Assistant Deputy Minister, Aviation; Victor Barbeau, Assistant Deputy Minister, Airports Group; Ted Cherrett, Director General, Coordination. From the Office of the Commissioner of Official Languages: D'Iberville Fortier, Commissioner.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the publllic in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

Michèle Jean made an opening statement and with David Neuman and Peter Freibergs, answered questions.

At 3:20 o'clock p.m. the sitting was suspended.

At 3:35 o'clock p.m. the sitting resumed.

Huguette Labelle, made an opening statement and with David Wightman, Ted Cherrett, Victor Barbeau and Ran Quail, answered questions.

D'Iberville Fortier made a statement.

At 4:45 o'clock p.m., the Committee proceeded in camera.

At 4:50 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Richard Dupuis

Joint Clerk of the Committee

Témoins: D'Emploi et Immigration Canada: Michèle Jean, sous-ministre délégué; David Neuman, Directeur des Services généraux du personnel; et Peter Freibergs, chef par intérim de la Division des langues officielles, Services du personnel. De Transports Canada: Huguette Labelle, sous-ministre; Ran Quail, sous-ministre associé, commissaire, Garde côtière canadienne; David Wightman, sous-ministre adjoint, Aviation; Victor Barbeau, sous-ministre adjoint, Groupe des aéroports; et Ted Cherrett, directeur général, Coordination. Du Commissariat aux langues officielles: D'Iberville Fortier, commissaire.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public». (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Michèle Jean fait un exposé préliminaire et répond ensuite aux questions en compagnie de David Neuman et de Peter Freibergs.

À 15 h 20, la séance est suspendue.

À 15 h 35, le Comité reprend ses travaux.

Huguette Labelle fait une déclaration préliminaire et répond ensuite aux questions en compagnie de David Wightman, de Ted Cherrett, de Victor Barbeau et de Ran Quail.

D'Iberville Fortier fait une déclaration.

À 16 h 45, le Comité poursuit ses travaux à huis clos.

À 16 h 50, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Le cogreffier du Comité

Richard Dupuis

#### **EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus] Wednesday, January 30, 1991

• 1108

#### Le coprésident (M. Desjardins): À l'ordre!

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles, nous examinons le document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public».

Today our witnesses are from the RCMP, led by Mr. Moffatt. Mr. Moffatt, would you introduce the people who are with you this morning.

Mr. R.G. Moffat (Deputy Commissioner, Administration, (Royal Canadian Mounted Police): Mr. Chairman, I would like to introduce my director of official languages, Chief Superintendent Roy Berlinquette; Mr. André Bourgeois, official languages policy adviser in the official languages directorate; and Mr. Gerry Bélanger, an analyst with the official languages directorate.

I must say that we welcome the opportunity to appear before this committee today.

We were informed that the purpose of this hearing is to determine the impact of the proposed Treasury Board regulations on official languages on our operations; in other words, whether the RCMP will be able to implement these proposed regulations without undue problems.

I would like to assure the committee that the RCMP is firmly committed to the full implementation of the official languages program throughout its operations and that our organization has the required bilingual personnel in place at localities in Canada where its services must be provided in both official languages. In our view, the proposed regulations on service to the public provide concrete measurement criteria aimed at identifying all localities in Canada where services must be offered and provided in both English and French by federal institutions.

• 1110

It is important to note that the main measurement criterion—a minority population of 500 and 5% of total population—has been used by the RCMP since it began implementation of the Official Languages Program. Consequently, the proposed regulations will have little impact on our operations. Thank you.

Mr. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): The last statement made by Mr. Moffat, I think, clarified a lot and maybe explains why this is not a problem for the RCMP. If I understood you correctly, you said the criteria suggested by

[Traduction]

#### **TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique] Le mercredi 30 janvier 1991

The Vice-Chairman (Mr. Desjardins): Order please!

Pursuant to Standing Order 32(5), and Section 85 of the Official Languages Act, we are considering the document entitled: "Draft of the Proposed Regulations Respecting Communications with and Services to the Public in Either Official Language".

Nos témoins aujourd'hui sont de la GRC, le témoin principal étant M. Moffat. Monsieur Moffat, je vous demanderais de bien vouloir présenter les personnes qui vous accompagnent ce matin.

M. R.G. Moffat (sous-commissaire, Administration, Gendarmerie royale du Canada): Monsieur le président, j'aimerais vous présenter mon directeur des Langues officielles, le surintendant principal Roy Berlinquette; M. André Bourgeois, conseiller en matière de politiques linguistiques à la direction des Langues officielles; M. Gerry Bélanger, analyste à la direction des Langues officielles.

Nous apprécions l'occasion qui nous est donnée de comparaître devant ce Comité.

On nous a fait savoir que l'objectif principal de cette séance était d'évaluer à l'impact de la réglementation portant sur les services au public proposée par le Conseil du Trésor sur les opérations de la Gendarmerie royale du Canada. En d'autres mots, est-ce que nous pourrons mettre cette réglementation en oeuvre sans trop de difficultés.

J'aimerais assurer tous et chacun d'entre vous que la GRC s'est fermement engagée à la pleine mise en oeuvre du programme des Langues officielles dans l'ensemble de ses opérations. D'ailleurs, nous avons des ressources bilingues partout au Canada, là où nous sommes tenus de fournir des services dans les deux langues officielles. À notre avis, la réglementation proposée portant sur le service au public renferme des critères appropriés permettant d'identifier tous les endroits au pays où les institutions fédérales sont tenues d'offrir et de fournir leurs services dans les deux langues officielles.

Nous aimerions souligner que dès le début de la mise en oeuvre du Programme des langues officielles, la GRC utilisait le critère principal que l'on retrouve dans la réglementation proposée, soit: population de langue minoritaire de 500 ou 5 p. 100 de la population totale. Par conséquent, nous sommes d'avis que la mise en oeuvre de la réglementation proposée n'aura que peu d'impact sur nos opérations. Merci.

M. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): Je pense que la fin de la déclaration de M. Moffat éclaircit et explique pourquoi cela ne poserait pas de problème à la GRC. Si j'ai bien compris, vous avez dit que la GRC se sert depuis déjà

the Treasury Board for bilingual services to the public had already been your criteria within the force for a period of time, and therefore this will not lead to any change within the force. Is that correct?

D/Commr Moffat: I said it would not have any significant impact. In the past we have used an area with a minority official language population of 500 or more, or an area with a minority official language population of less than 500 but equal to 5% or more of the population being served, or there is a predictable demand for service from the travelling public, or local circumstances may dictate the need for bilingual services. Those have been our criteria in the past. If you look at the criteria in the new regulations, we fall into the bottom category, where we have just about covered everything the criteria in the regulations have identified.

**Mr. Allmand:** How long have you had those criteria in place, Commissioner Moffat?

D/Commr Moffat: I think 1983 was probably the last time we revised our figures in relation to using those criteria.

Mr. Allmand: I see. As everybody knows, you have small detachments and large detachments all over the country, some of them in areas where this would apply. I am thinking of northeastern New Brunswick and eastern and northern Ontario, but not so much there because you are only a federal police force in Ontario. Let us say in some communities out west. There could be some in Manitoba, some in northern Alberta and southern Saskatchewan. Let us take a place like Campbellton, New Brunswick. I do not know what size your detachment would be there.

D/Commr Moffat: Mr. Allmand, if you think about Campbellton, New Brunswick, and the fact that it is in the province of New Brunswick and the province itself is a bilingual entity, then we look to providing services in both official languages throughout that province.

If you take another example of a detachment in the west—

**Mr. Allmand:** Could you give us an example of one where you already have a small detachment?

It is too bad, but we have had some people on this committee, and those members are not here today, who have doubted whether in smaller communities in the west, where there is a small French-speaking population, it is practical or government agencies such as your own would be able to deliver. Do you have some examples of locations that you have already identified or where you have already had bilingual services in western communities where there is a small francophone population that would meet these criteria? Tell me how you have been able to manage, whether it is Manitoba, Saskatchewan or Alberta. Do you have any examples? What about Gravelbourg, Saskatchewan?

[Translation]

un certain temps du critère proposé par le Conseil du Trésor pour la prestation de services au public dans les langues officielles et que, par conséquent, cela n'entraînerait aucun changement au sein de votre organisme. Est-ce exact?

S.-comm. Moffat: J'ai dit que cela n'aurait pas de répercussions importantes. Dans le passé, nous avons offert nos services dans les deux langues lorsque la minorité de langue officielle comptait au moins 500 personnes et dans les régions où cette minorité représentait 5 p. 100 ou plus de la population même si leur nombre était inférieur à 500. Nous offrons également des services dans les deux langues lorsque nous pouvons prévoir une telle demande de la part des visiteurs dans cette région ou lorsque les circonstances l'exigent. C'est le critère que nous utilisions dans le passé. Selon les critères prévus dans la nouvelle réglementation, nous tombons dans la dernière catégorie, puisque nous utilisons à peu près tous les critères prévus dans la réglementation.

M. Allmand: Depuis combien de temps utilisez-vous ces critères, commissaire Moffat?

S.-comm. Moffat: Je pense que c'est en 1983 que nous avons revu la dernière fois les chiffres que nous avons utilisés pour établir ces critères.

M. Allmand: Je vois. Comme chacun le sait, vous avez de petits détachements et des détachements plus importants partout au pays, et dans certaines régions ces critères s'appliqueraient. Je pense notamment au nord-est du Nouveau-Brunswick ainsi qu'à l'est et au nord de l'Ontario, quoique ce ne soit pas tellement le cas dans cette région puisque vous n'y servez que comme force policière fédérale. Il y a aussi des communautés dans l'Ouest où ils s'appliqueraient, au Manitoba, dans le nord de l'Alberta et dans le sud de la Saskatchewan. Prenons par exemple une ville comme Campbellton, au Nouveau-Brunswick. Je ne sais pas combien de gendarmes sont en détachement là-bas.

S.-comm. Moffat: Monsieur Allmand, à Campbellton, au Nouveau-Brunswick, compte tenu du fait que cette province est bilingue, nous offrons des services dans les deux langues officielles partout dans cette province.

Par contre, si vous prenez en exemple un détachement dans l'Ouest. . .

M. Allmand: Pouvez-vous nous donner l'exemple d'un endroit où vous avez déjà un petit détachement?

C'est dommage, certains membres de ce comité, qui ne sont pas ici aujourd'hui, ne sont pas convaincus qu'un organisme gouvernemental comme le vôtre puisse assurer des services en français dans les petites communautés de l'Ouest, où la population francophone est peu nombreuse. Pouvezvous nous donner des exemples de communautés dans l'Ouest que vous avez déjà identifiées ou d'endroits où un petit groupe de francophones répond à ces critères et où vous avez déjà offert des services dans les deux langues? Dites-moi comment vous y êtes arrivés, que ce soit au Manitoba, en Saskatchewan ou en Alberta. Pouvez-vous nous donner des exemples? À Gravelbourg, en Saskatchewan, peut-être?

• 1115

**D/Commr Moffat:** In Gravelbourg the minority official language population is 1,235 in the area that we service by our detachment. Therefore, we have what we call a unit bilingual complement, a number of people there who will service that particular clientele in both official languages.

**Mr.** Allmand: How big would your detachment be in Gravelbourg, serving that area?

Roy Berlinquette (Senior Superintendent, Official Languages Directorate, RCMP): Three members, sir.

**Mr. Allmand:** How would you go about serving that area? Would you make sure that one of the three would be competent in the French language?

**D/Commr Moffat:** No, when it is that small, we always have two. Two of the three would be able to provide service in both official languages.

**Mr.** Allmand: I wish Mrs. Feltham were here today because she felt that this was an impossible task.

#### D/Commr Moffat: No.

**Mr.** Allmand: I do not know if I understood you correctly. Are you in the process of identifying the localities now, or have you already identified localities?

D/Commr Moffat: We have localities located all across the country where we provide service in both official languages.

Mr. Allmand: We are talking about the new regulations—

D/Commr Moffat: This is under the old scheme.

Mr. Allmand: Yes, but what about the new scheme?

D/Commr Moffat: We will have to revise our material on the basis of the census figures because we never used that before. We used the geographic area of a detachment as opposed to a census subdivision. So we will have a little difficulty—I should not say difficulty—we will have to go through it again to look at it in terms of service divisions, to see that it coincides with what we have done on a detachment basis.

**Mr.** Allmand: How long do you think it will take you to identify those communities?

D/Commr Moffat: I think the first thing we would have to do is get the census data and, as you know, census data is not readily available yet for 1991. We could do it on the 1986 data, but it would seem to make more sense to do it on the 1991 data. So we will be dealing with Statistics Canada to try to get that information as quickly as possible so we can review our dedicated positions across the force.

Mr. Allmand: As you know, under the Official Languages Act there is a delay of I think about a year following the official acceptance of these regulations. So you would more or less have until next January. I think this

[Traduction]

S.-comm. Moffat: À Gravelbourg, la minorité de langue officielle compte 1,235 personnes dans la région que dessert notre détachement. Par conséquent, nous avons là un effectif de services bilingues, c'est-à-dire un certain nombre de personnes qui assurent un service à la clientèle dans les deux langues officielles.

M. Allmand: De combien de personnes se compose votre détachement à Gravelbourg, qui dessert cette région?

Roy Berlinquette (surintendant principal et directeur des Langues officielles, GRC): Trois personnes, monsieur.

M. Allmand: Et comment assurez-vous le service dans cette région? Est-ce que vous vous assurez qu'une de ces trois personnes connaît le français?

S.-comm. Moffat: Non, quand l'effectif est aussi réduit, nous avons toujours deux personnes, sur trois, qui sont en mesure d'assurer le service dans les deux langues officielles.

M. Allmand: J'aimerais bien que M<sup>me</sup> Feltham soit là aujourd'hui parce qu'elle semblait dire que c'était une tâche impossible.

S.-comm. Moffat: Non.

M. Allmand: Je ne suis pas sûr de vous avoir bien compris. Est-ce que vous êtes en train d'établir une liste de ces endroits, ou si vous l'avez déjà établie?

S.-comm. Moffat: Nous fournissons déjà le service dans les deux langues officielles dans diverses localités de toutes les régions du pays.

M. Allmand: Mais je veux parler du nouveau règlement. . .

S.-comm. Moffat: En vertu de l'ancien régime.

M. Allmand: Oui, mais que ferez-vous sous le nouveau régime?

S.-comm. Moffat: Nous allons devoir réviser nos listes en fonction des données de recensement, parce que nous n'avons jamais utilisé ces sources jusqu'ici. Nous nous fondions plutôt sur la région géographique dans laquelle était situé le détachement, plutôt que sur les subdivisions de recensement. Ce sera donc un peu difficile; enfin, ce ne sera pas vraiment difficile, mais nous allons devoir passer de nouveau en revue la liste des divisions dans lesquelles nous devrons offrir un service bilingue, pour savoir si elles coincident avec la liste que nous avions établie en fonction des détachements.

M. Allmand: Combien de temps vous faudra-t-il pour établir cette liste, d'après vous?

S.-comm. Moffat: Je pense qu'il faudra d'abord obtenir les données du recensement; comme vous le savez, celles-ci ne sont pas encore disponibles pour 1991. Nous pourrions nous fonder sur les données de 1986, mais il semble plus logique d'attendre celles de 1991. Nous allons donc communiquer avec Statistique Canada pour essayer d'obtenir cette information le plus rapidement possible afin de procéder au réexamen des postes bilingues dans l'ensemble de notre organisation.

M. Allmand: Comme vous le savez, la Loi sur les langues officielles prévoit un délai d'environ un an, il me semble, après l'adoption officielle de ce règlement. Vous aurez donc à peu près jusqu'en janvier prochain. Je pense

committee, once you do identify those communities and you have them on paper, would like to see a list of the communities that would have to be served bilingually as a result of the new regulations. Then we can look at real situations rather than look at it in the abstract. But from what you say, you do not think you will have any difficulty.

**D/Commr Moffat:** We do not think we will. We do not see any significant impact by the regulations.

Mr. Allmand: How do you recruit people or prepare them? For example, in a place like Gravelbourg you say you have two out of three right now. Are these people who have had some background in both languages? Were these people bilingual or have you been able to train them after they started their careers? How are you meeting the challenge of providing these people?

D/Commr Moffat: For example, in 1990, in terms of addressing the bilingual requirements of the force, we hired 110 bilingual recruits.

Mr. Allmand: Out of how many?

D/Commr Moffat: Out of about 700.

Mr. Allmand: They were bilingual to begin with?

D/Commr Moffat: Yes, they were bilingual to begin with. Then we have our ROLT Program, Recruit Official Languages Training Program, which we run in Montreal. People who join the force and who have the aptitude and are willing to learn the second official language are given language training. This is given in depot, prior to going to the recruit training centre. We have been able to acquire 150 bilinguals through that program in which we are having almost 90% success with those who take language training before going to Regina.

**a** 1120

Of our own people we have trained 36 managers, 33 supervisors and 33 other members for a total of 402 members, to become bilingual. We have increased our capability this year almost by 700 bilingual members.

Mr. Allmand: When we speak about bilingualism, for the most part one thinks of anglophones learning French. I know that although you do not do provincial or municipal policing in Quebec, you have federal detachments in Trois-Rivières and in various parts of Quebec. I have visited several of them at one time. What about those places? Do you make sure you have the same bilingual capacity in places like Trois-Rivières or the Gaspé or Lac-Saint-Jean, northern Quebec and so on?

D/Commr Moffat: The same rules apply, sir.

**Mr.** Allmand: Thank you very much. I am pleased to see it. I congratulate the force on responding so well to this particular initiative of the government.

Mr. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): I would like to join my colleague Mr. Allmand in extending best wishes and congratulations to the RCMP for the fact that they are perhaps amongst the leaders in meeting these requirements, both in the past and in planning for the future.

#### [Translation]

que le comité aimerait prendre connaissance de la liste que vous aurez établie au sujet des collectivités qui devront recevoir un service bilingue par suite de l'adoption du nouveau règlement. Nous pourrons alors étudier la situation de façon concrète, plutôt que dans l'abstrait. Mais d'après ce que vous dites, vous ne prévoyez aucune difficulté.

S.-comm. Moffat: Nous n'en prévoyons pas. Nous ne croyons pas que le nouveau règlement ait des conséquences notables pour nous.

M. Allmand: Comment recrutez-vous les gens, ou comment les préparez-vous? Par exemple, vous dites que vous avez deux employés bilingues sur trois à l'heure actuelle dans un endroit comme Gravelbourg. Est-ce que ce sont des gens qui connaissaient déjà les deux langues officielles? Étaient-ils bilingues, ou avez-vous pu les former après le début de leur carrière? Comment réussissez-vous à trouver ces gens?

S.-comm. Moffat: Par exemple, en 1990, nous avons engagé 110 recrues bilingues pour répondre aux exigences de bilinguisme qui nous étaient imposées.

M. Allmand: Sur combien?

S.-comm. Moffat: Sur 700 environ.

M. Allmand: Ces gens étaient bilingues dès le départ?

S.-comm. Moffat: Oui, effectivement. Mais nous avons aussi à Montréal un programme de formation linguistique pour les recrues. Les nouvelles recrues qui sont capables d'apprendre la seconde langue officielle du pays, et qui sont prêtes à le faire, recoivent une formation linguistique au dépôt, avant de se rendre au centre de formation des recrues. Nous avons donc pu former 150 employés bilingues grâce à ce programme, qu'ont terminé avec succès près de 90 p. 100 des recrues qui ont suivi ces cours de langue avant d'aller à Regina.

Sur l'effectif déjà en service, 36 gestionnaires, 33 superviseurs et 33 autres membres de la GRC, pour un total de 402 personnes, ont aussi suivi des cours de langue et sont maintenant bilingues. Nous comptons cette année près de 700 membres bilingues de plus.

M. Allmand: Quand on parle de biliguisme, on songe le plus souvent aux anglophones qui apprennent le français. Je sais bien que vous n'assurez pas les services de police provinciaux ou municipaux au Québec, mais il y a des détachements fédéraux à Trois-Rivières et dans diverses autres régions du Québec. Je me suis rendu à plusieurs de ces endroits à une certaine époque. Qu'est-ce qui se passe là-bas? Est-ce que vous vous assurez de pouvoir offrir également des services bilingues dans des endroits comme Trois-Rivières, la Gaspésie, le Lac Saint-Jean ou le nord du Québec, par exemple?

S.-comm. Moffat: Ce sont les mêmes règles qui s'appliquent, monsieur.

M. Allmand: Merci beaucoup. Je suis heureux de vous l'entendre dire. Je tiens à féliciter la GRC d'avoir répondu aussi efficament à cette initiative du gouvernement.

M. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Je me joins à mon collègue M. Allmand pour féliciter la GRC, qui est probablement parmi les premiers organismes à avoir respecté ces exigences, tant dans le passé que pour l'avenir.

Mr. Allmand and I both come from the same neighbourhood and many times have the same orientation. I was wondering whether there was a restriction in the opportunity to join the RCMP from the minority community in Montreal or in Quebec. You have described that the school and training facilities have been very successful in bringing a capability in the second language to the working level of the RCMP.

**D/Commr Moffat:** There is no discrimination to either official language. A member must speak one or the other. To those who are unilingual we offer the opportunity of language training prior to basic recruit training, so they have a full career in the force, which is available to everybody.

**Mr. Layton:** The statistics developed by our language commissioner from year to year show that in some departments there is an under-representation, geographically, of one or the other language groups. It could be French outside of Quebec or English within Quebec. Is the RCMP, in its staffing for Quebec, actually providing the approximate balance of representation from both language groups?

**D/Commr Moffat:** As you probably know, we have a goal of 20.8% francophone participation by 1996. We expect to meet that by about 1993 at the rate we are going, and that is through the normal course of recruiting and training. We feel we have an equal distribution of resources.

Mr. Layton: In his report of 1988 the commissioner did indicate that the GRC should update its policies and practices to bring them more in line with the requirements of the Official Languages Act. Was there a specific action taken in the interval between 1988 and now that has brought you to the point that you are anticipating rather few, if any, major changes as a result of the new act?

D/Commr Moffat: The regulations will have significant impact. There are some areas in which we are weak. We are weak in the NCR and our headquarters in the area of supervision for example, really because we draw upon expertise from all areas of Canada to come to headquarters in policy roles. Therefore, in order to acquire the total number of resources we need there in the language of work, supervision, etc., obviously we have to rely on language training for the more senior veterans like myself.

In our service to the public, in terms of these regulations, we are in good shape across the country. We have more bilingual resources out there than we require to meet our commitments, our commitment being a unit bilingual complement; in other words, a certain number of people, at any particular post where there is a significant demand, who can deal with the public in either official language.

[Traduction]

M. Allmand et moi venons du même coin, et nous avons souvent le même point de vue. Je me demandais si les membres de la minorité, à Montréal ou ailleurs au Québec, avaient moins de chance que d'autres d'entrer dans la GRC. Vous affirmez avoir très bien réussi, grâce à votre école de formation linguistique, à permettre à vos membres d'acquérir des compétences suffisantes dans leur langue seconde pour atteindre le niveau de travail requis à la GRC.

S.-comm. Moffat: Il n'y a pas de discrimination, quelle que soit la langue officielle. Nos membres doivent parler l'une ou l'autre de ces langues. Ceux qui sont unilingues peuvent suivre des cours de langue avant leur formation de base, de façon à ce qu'ils puissent faire une carrière normale dans notre organisation, et tout le monde peut profiter de cette possibilité.

M. Layton: Les statistiques établies chaque année par le commissaire aux langues officielles montrent que les groupes de langue officielle sont sous-représentés dans certains ministères, selon la région géographique. C'est par exemple le cas des francophones à l'extérieur du Québec, ou des anglophones à l'intérieur du Québec. Dans ses activités de recrutement au Québec, la GRC assure-t-elle une représentation à peu près équilibrée des deux groupes linguistiques?

S.-comm. Moffat: Comme vous le savez probablement, nous nous sommes fixés pour objectif d'assurer une participation francophone de 20,8 p. 100, d'ici 1996. Nous devrions atteindre cet objectif vers 1993, au rythme où nous allons, en appliquant simplement nos pratiques courantes de recrutement et de formation. Nous estimons que notre effectif est assez équilibré.

M. Layton: Dans son rapport de 1988, le commissaire aux langues officielles affirmait que la GRC devrait améliorer ses politiques et ses pratiques pour tenir compte davantage des exigences de la Loi sur les langues officielles. La GRC a-t-elle pris depuis 1988 des mesures précises qui vous permettent de prévoir que la nouvelle loi n'entraînera guère de changements majeurs pour votre ogranisation?

S.-comm. Moffat: Le règlement aura des conséquences importantes pour nous. Il y a certaines régions où nous ne faisons pas très bonne figure, par exemple dans la région de la Capitale nationale et à notre quartier général, notamment dans le domaine de la supervision, parce que les gens qui sont nommés au quartier général pour s'occuper de l'élaboration de la politique viennent de toutes les régions du Canada. Par conséquent, pour que nos ressources dans cette région soient suffisantes pour répondre aux besoins en termes de langue de travail, de langue de supervision, etc., il faut de toute évidence donner des cours de langue aux employés plus anciens comme moi-même.

Mais dans nos services au public, nous respectons assez bien ce règlement dans l'ensemble du pays. Nous avons plus d'employés bilingues que nous en avons besoin pour répondre à nos engagements, c'est-à-dire pour constituer un effectif des services bilingues; autrement dit, nous avons un certain nombre d'employés qui peuvent servir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles, dans tous les endroits où la demande le justifie.

1125

**Senator Lynch–Staunton:** I, too, am pleasantly surprised to hear what we have heard and to read what we have read, and particularly to see it all on one piece of paper. I hope that other witnesses will follow your example and make their presentations as succinct as possible.

This said and done, what is the difference in your case between the present scheme and the new regulations? I am not too clear on that because you say that you see they have little impact on it. Did you anticipate the new regulations?

**D/Commr Moffat:** Of course we anticipated the regulations, but we did not know what the regulations would entail. But when you really look at the old criteria of bilingual regions, a travelling public, etc., we organized on that basis to provide the service that was necessary. Because of the census data that is going to impact we have to look, for example, at a geographic detachment area that may not be the same as a census district, and therefore we are going to have to make an adjustment to see that we have the right number of people in the right number of places across the country. But having in mind what we have done now based on 500, or 5%, we think we are in excellent shape to deal with that particular regulation.

**Senator Lynch–Staunton:** In your recruitment policy you do welcome unilingual applicants. Is that correct?

D/Commr Moffat: Yes, we do.

**Senator Lynch–Staunton:** And they are asked to pass an exam and an oral interview, and then they are accepted based on their ability or potential ability.

D/Commr Moffat: Yes.

**Senator Lynch–Staunton:** What happens next to the unilingual recruit?

B/Commr Moffat: The first thing is that we welcome unilingual recruits. Our training program in Regina is geared to the training of unilingual recruits, but what we prefer in terms of a person having a full career in the force is to have a facility in both official languages, which is why we offer language training to unilingual recruits to bring them to the B level and bilingual capability.

If the unilingual recuit goes through depot, a unilingual English would be posted to a unilingual English area, a unilingual francophone to a French area. If they happen to be bilingual then they can go to other areas. Really the only impact on that individual is career-wise. If you are an anglophone you can achieve a Deputy Commissioner's job in this organization provided you want to spend most of your time in western Canada. If you are a unilingual francophone you do not have that same opportunity because we do not have that many areas where we provide just a francophone service, and so you can think of C Division and the National Capital Region.

[Translation]

Le sénateur Lynch-Staunton: J'ai moi aussi été à la fois heureux et surpris d'entendre ce que nous avons entendu et de lire ce que nous avons lu, d'autant plus que cela tenait sur une seule page. J'espère que les autres témoins suivront votre exemple et nous présenteront des mémoires aussi succints que possible.

Cela dit, quelle est la différence, dans votre cas, entre le régime actuel et celui qu'exigera le nouveau règlement? Je ne comprends pas très bien ce qu'il en est parce vous dites que ce nouveau règlement n'aura pas beaucoup d'effet sur vos opérations. Est-ce que vous aviez prévu son adoption?

S.-comm. Moffat: Nous avions bien sûr prévu l'adoption de ces règlements, mais nous ne savions pas en quoi ils consisteraient. Nous nous sommes fondés sur les anciens critères relatifs, par exemple, aux régions bilingues et au public voyageur, pour mettre sur pied les services nécessairse. Vu que les données de recensement seront maintenant utilisées, nous devrons examiner par exemple les régions que desservent actuellement nos détachements, et qui ne corrrespondront pas nécessairement aux districts de recensement, afin de faire les rajustements nécessaires pour disposer d'un nombre suffisant de personnes au bon endroit, dans tout le pays. Mais compte tenu de ce que nous avons fait jusqu'ici, dans les régions où l'on compte 500 personnes de langue minoritaire, ou 5 p. 100 de la population, nous croyons être tout à fait en mesure de respecter ce règlement.

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais vous recrutez sans difficulté les candidats unilingues, n'est-ce pas?

S.-comm. Moffat: Oui.

Le sénateur Lynch-Staunton: Et vous leur demandez de subir un examen et une entrevue orale, après quoi ils sont acceptés en fonction de leurs capacités, actuelles ou potentielles.

S.-comm. Moffat: Oui.

Le sénateur Lynch-Staunton: Qu'arrive-t-il ensuite aux recrues unilingues?

S.-comm. Moffat: Premièrement, nous accueillons avec plaisir les recrues unilingues. Notre programme de formation, à Regina, est conçu en fonction de recrues unilingues, mais nous préférons que nos employés parlent les deux langues officielles, s'ils veulent faire une carrière complète chez nous, et c'est pour cette raison que nous offrons des cours de langue aux recrues unilingues afin qu'elles atteignent le niveau B et qu'elles deviennent vraiment bilingues.

Après être passés par le dépôt de recrutement, les anglophones unilingues sont affectés dans une région unilingue anglaise, et les francophones unilingues dans une région francophone. Les recrues bilingues peuvent aller dans d'autres régions. En fait, c'est donc seulement l'orientation de leur carrière qui s'en trouve modifiée. Si vous êtes anglophone, vous pouvez aspirer à un poste de souscommissaire, à condition de vouloir passer la majeure partie de votre carrière dans l'Ouest canadien. Si vous êtes un francophone unilingue, vous n'avez pas tout à fait les mêmes possibilités, parce qu'il n'y a pas autant de régions où nous assurons un service strictement francophone, mais vous pouvez songez à la Division C et à la région de la Capitale nationale.

There is not the same career potential, but that is why we rely on language training to hopefully provide the full career.

Senator Lynch-Staunton: That is what I was leading up to. Do I assume from what you have said that while bilingualism in the force is to be welcomed, it is not compulsory? The other language training which you offer is not compulsory for the recruit to get into.

D/Commr Moffat: That is correct.

**Senator Lynch-Staunton:** But he is given an explanation of the limitations that he would be up against—

D/Commr Moffat: Limitations of career.

**Senator Lynch–Staunton:** Why would you not consider some of your positions at a senior level to be bilingual as one of the conditions?

D/Commr Moffat: Of course in terms of the senior levels within the organization at this point in time most are all bilingual, unless you happen to be out in western Canada. Anything at headquarters is bilingual and therefore—

**Senator Lynch–Staunton:** But the fellow in western Canada who is unilingual knows that he will be slotted at a certain level no matter how much more potential he has for higher levels. He is pretty well frozen there. Is that correct?

D/Commr Moffat: If he wants to come to Ottawa today, into the headquarters of the force and he is at a rank above superintendent, then he is wise to become bilingual.

I happen to be unilingual but I cannot operate as a unilingual very much longer in this organization. Thankfully I am just about ready to leave, and I say that in the sense that whoever takes my job is certainly going to have to be bilingual.

Senator Lynch-Staunton: Correct.

**D/Commr Moffat:** You cannot function any more within this milieu as a unilingual without some difficulty.

**Senator Lynch–Staunton:** I am just asking you all this for my own background.

D/Commr Moffat: I understand.

**Senator Lynch–Staunton:** I beg the indulgence of those who already are familiar with these important elements of recruiting and advancement in the force.

We hear a lot about western Canadians in one province in particular objecting to hearing *bon jour* on the telephone when they call a detachment. Is that exaggerated? Is that fact, or is that a constant annoyance that we are going to have anyway?

[Traduction]

Les possibilités de carrière ne sont pas les mêmes, mais c'est pour cette raison que nous offrons une formation linguistique, pour permettre à tous de mener la carrière qu'ils veulent, dans la mesure du possible.

Le sénateur Lynch-Staunton: C'est à cela que je voulais en venir. Dois-je en conclure que, bien que le bilinguisme soit un atout chez vous, il n'est pas obligatoire? La formation linguistique que vous offrez n'est pas obligatoire pour qu'une recrue soit acceptée.

S.-comm. Moffat: C'est exact.

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais vous expliquez à cette recrue que cela limitera...

S.-comm. Moffat: Cela limitera sa carrière.

Le sénateur Lynch-Staunton: Pourquoi ne pas exiger que certains postes de niveau supérieur soient bilingues?

S.-comm. Moffat: Bien sûr, la plupart de nos hauts gradés sont maintenant bilingues, sauf dans l'Ouest canadien. Tout se fait dans les deux langues au quartier général et par conséquent. . .

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais les unilingues de l'Ouest canadien savent qu'ils vont être plafonnés à un certain niveau, même s'ils seraient qualifiés pour aller plus haut. Ils sont bel et bien gelés là. Est-ce exact?

S.-comm. Moffat: Si ces gens veulent venir à Ottawa aujourd'hui, pour travailler au quartier général, et qu'ils occupent un rang supérieur à celui de surintendant, ils feraient bien de devenir bilingues.

Personnellement, je suis unilingue, mais je ne pourrais pas fonctionner beaucoup plus longtemps dans une seule langue, dans notre organisation. Heureusement, je vais m'en aller très bientôt; si je dis cela, c'est parce que celui qui me succédera devra certainement être bilingue.

Le sénateur Lynch-Staunton: C'est exact.

S.-comm. Moffat: Un unilingue ne peut plus fonctionner dans ce milieu sans connaître certaines difficultés.

Le sénateur Lynch-Staunton: Si je vous demande tout cela, c'est simplement parce que je connais mal la question.

S.-comm. Moffat: Je comprends.

Le sénateur Lynch-Staunton: J'implore donc l'indulgence de ceux qui connaissent déjà ces importants éléments du recrutement et de l'avancement à la GRC.

Nous avons souvent entendu dire que les gens de l'Ouest canadien, et ceux d'une province en particulier, n'aiment pas se faire dire «bonjour» au téléphone quand ils appellent un détachement. Est-ce une exagération? Est-ce une réalité, ou plutôt une source de contrariété constante dont il va falloir s'accommoder de toute façon?

• 1130

**D/Commr Moffat:** It is an irritant, I guess.

**Senator Lynch–Staunton:** Irritant is a better word.

**S.-comm. Moffat:** C'est une source d'irritation, je suppose.

Le sénateur Lynch-Staunton: Oui, vous avez trouvé le mot juste.

D/Commr Moffat: But in those areas where we have a bilingual complement to serve in both official languages, then we require the active offer of service, and we will continue to do that.

**Senator Lynch-Staunton:** How much of an irritant do people feel out there to have what they consider their force to be. . .?

D/Commr Moffat: I do not think I would want to speak for them.

Senator Lynch-Staunton: Maybe I will ask you another time. Thank you very much.

Mr. Allmand: Deputy Commissioner, I have just been consulting with some officials in the Commissioner of Official Languages office. I am told that in 1990 there were 19 complaints lodged at the commissioner's office with respect to service to the public relating to service in the other language. In this case, it would be service in French, because all the complaints came from outside Quebec. Of the 19, 6 were in Nova Scotia; 4 in the National Capital Region; 2 in New Brunswick; 2 in Manitoba and 1 each in Prince Edward Island, Ontario, Saskatchewan, Alberta and British Columbia. I am told that is down from 22 complaints in 1989. Again, I am always speaking about service to the public. I see the largest number is in Nova Scotia and the National Capital Region.

I get these complaints in my office from time to time. People phone to say they cannot get service in their own language. Therefore, they get upset and report it either to their Member of Parliament or to the Commissioner of Official Languages. They want something done. What process do you follow in dealing with these complaints? How do you go about rectifying the situation?

D/Commr Moffat: Do you mind if I ask my confrère to answer that question, since he deals with them on a daily basis. He has more details than I do.

Supt Berlinquette: Mr. Chairman, we would immediately send the notice we received from the Commissioner of Official Languages to our division commanding officer. In turn, he would have it investigated. If it is founded, we would advise the Commissioner of Official Languages, through a written response, of the findings and the complainant would be advised that the situation would be corrected.

Having said that, the commanding officer of a division is responsible to ensure that if an active offer of service has not been made, his detachment commander would make sure it would not occur in the future. We are dealing with human nature and sometimes there are repetitions, but that is the procedure we would follow. If it happens too many times, then as a directorate we would get involved.

Mr. Allmand: With respect to the National Capital Region, the Deputy Commissioner mentioned, in response to Senator Lynch–Staunton, that because you bring people from all over the country to headquarters, you have a lot of people

[Translation]

**S.-comm. Moffat:** Mais dans les régions où nous avons un effectif bilingue pour servir le public dans les deux langues officielles, nous devons offrir activement ces services, et nous allons continuer à le faire.

Le sénateur Lynch-Staunton: Dans quelle mesure la population de ces régions est-elle irritée d'avoir un corps policier qu'elle considère...?

S.-comm. Moffat: Je préfère ne pas parler en leur nom.

Le sénateur Lynch-Staunton: Je vous reposerai peut-être la question à un autre moment. Merci beaucoup.

M. Allmand: Monsieur le sous-commissaire, je viens de consulter des fonctionnaires du bureau du Commissaire aux langues officielles. Ils m'ont dit que ce bureau avait reçu en 1990 un total de 19 plaintes au sujet des services au public dans les deux langues officielles. En fait, ces plaintes portaient en réalité sur les services en français puisqu'elles viennent toutes de l'extérieur du Québec. Sur ces 19 plaintes, 6 viennent de la Nouvelle-Écosse, 4 de la région de la Capitale nationale, 2 du Nouveau-Brunswick, 2 du Manitoba et 1 de chacune des provinces suivantes: l'Île-du-Prince-Édouard, l'Ontario, la Saskatchewan, l'Alberta et la Colombie-Britannique. On m'a dit que cela représentait une baisse par rapport à l'année 1989, pendant laquelle il y avait eu 22 plaintes. Encore une fois, je parle toujours des services au public. Je constate que les plaintes les plus nombreuses viennent de la Nouvelle-Écosse et de la région de la Capitale nationale.

Je reçois moi aussi à l'occasion des plaintes de ce genre. Les gens me téléphonent pour se plaindre qu'ils ne peuvent pas se faire servir dans leur propre langue. Ils sont donc mécontents et signalent l'incident soit à leur député soit au Commissaire aux langues officielles. Ils veulent que quelque chose se fasse. Comment réglez-vous ces plaintes? Quelles mesures prenez-vous pour corriger la situation?

S.-comm. Moffat: Vous me permettrez de laisser mon confrère répondre à cette question puisqu'il s'occupe de ces plaintes tous les jours. Il connaît donc la question mieux que moi.

Sdt Berlinquette: Monsieur le président, nous envoyons immédiatement l'avis reçu du Commissaire aux langues officielles au commandant de la division en cause, qui effectue à son tour une enquête sur le sujet. Si la plainte est fondée, nous informons le Commissaire aux langues officielles de nos conclusions, par écrit, et nous faisons savoir également au plaignant que la situation sera corrigée.

Cela dit, c'est le commandant de la division qui est chargé de s'assurer que, dans le cas où une offre active de services n'a pas été faite, le commandant de détachement veillera à ce que cela ne se reproduise plus. Bien sûr, il faut tenir compte de la nature humaine; il y a parfois des répétitions, mais c'est la procédure que nous suivons normalement. Si le problème se produit trop souvent, ma direction peut alors s'en occuper.

M. Allmand: En ce qui concerne la région de la Capitale nationale, le sous-commissaire a mentionné en réponse à une question du sénateur Lynch-Staunton qu'il y a à l'administration centrale des gens de tout le pays et qu'il y a

who are carrying out many sorts of roles in the National Capital Region. There are some roles where you deal with the public more than others. I see four complaints in 1990. That is not too bad. We all hope to have none, I suppose.

Is it an insurmountable problem, Deputy Commissioner? Is the National Capital Region that difficult to deal with? Do you think these are just examples of where sometimes, as your Superintendent said, it is a question of human nature or some mistake taking place? On the whole, do you think you have it under control in the National Capital Region?

• 1135

D/Commr Moffat: I think we have it under control in the whole of Canada. When you think of the number of interfaces we have with the public on a daily basis across this country—and we have 17,000 police officers out there, meeting the public on a daily basis—and our total complaints for this year were 60, it is not a great number of complaints.

Now, we do not take satisfaction in that. We would rather—

**Mr. Allmand:** Let us make clear that this goes beyond service to the public.

D/Commr Moffat: That is total complaints, yes. I had 18 service to the public; you had a different figure. But in that sense, it is not very many. We would like to have none, but I am afraid that probably is Utopia. All we can do is follow up and encourage our people to make sure they make that active offer of service, which is usually where the complaint arises.

Mr. Allmand: I mentioned these complaints that come to you through the commissioner. I presume that if the complaint is directly to a senior officer, either to the head of a detachment or to the commanding officer in a division, you would take the same sort of action to correct the situation without its having to go to the commissioner.

I know that some people are not aware of the services of the commissioner and they do not send it to either the commissioner or to their local Member of Parliament. Am I correct in assuming that you would take just as intensive action to correct the situation if the complaint were given directly to a senior officer in the force?

D/Commr Moffat: We would hope that would be the case. That is our message to our unit commanders, that they must take these complaints seriously, they must deal with them. If we find they are not, then obviously we will take some action. But I am comfortable in saying that I believe they are taken seriously and dealt with properly.

Mr. Allmand: Thank you very much.

[Traduction]

toutes sortes d'activités dans la région de la Capitale nationale. Pour certaines de ces activités, il faut faire affaire avec le public plus que pour d'autres. Je vois qu'il y a eu quatre plaintes en 1990. Ce n'est pas trop mal. Mais je suppose que nous espérons tous qu'il n'y en ait plus une seule.

Est-ce un problème insurmontable, monsieur le souscommissaire? La région de la Capitale nationale présente-t-elle des problèmes exceptionnels? Pensez-vous qu'il s'agit simplement là de cas où, comme l'a dit votre surintendant, il y a eu erreur humaine? Dans l'ensemble, estimez-vous avoir la situation bien en main dans la région de la Capitale nationale?

S.-comm. Moffat: Je pense que nous avons la situation bien en main à l'heure actuelle, et ce, dans l'ensemble du pays. Si vous tenez compte de la fréquence de notre interaction quotidienne avec le public au Canada—et rappelez-vous que nous avons quelque 17,000 agents qui traitent avec le public tous les jours—un total de 60 plaintes pour cette année ne semblent pas excessif.

Évidemment, nous n'en sommes pas ravis non plus. Nous préférerions...

M. Allmand: Je pense qu'il convient de préciser que ce chiffre ne s'applique pas seulement aux plaintes qui concernent le service au public.

S.-comm. Moffat: Oui, c'est le nombre total de plaintes. Nous en avons eu 18 au sujet du service au public—bien que vous ayez un chiffre différent. Mais quoi qu'il en soit, ce n'est vraiment pas beaucoup. Nous préférerions qu'il n'y en ait pas du tout, mais je pense que c'est probablement uthopique. Tout ce que nous pouvons faire, c'est assurer un bon suivi et encourager nos employés à ne jamais oublier de faire cette offre active de service, car c'est souvent pour cette raison-là que les gens se plaignent.

M. Allmand: J'ai parlé un peu des plaintes qui vous sont transmises par le biais du commissaire. Je présume que si quelqu'un porte plainte directement à un agent supérieur, soit au chef du détachement ou au commandant de la division, vous prendriez exactement les mêmes mesures correctives, même si la plainte en question ne vous avait pas été acheminée par le bureau du commissaire.

Je sais que certaines personnes ignorent l'existence des services du bureau du commissaire, et par conséquent, elles ne l'envoient ni au commissaire ni à leur député. Ai-je raison de croire que vous prendriez des mesures correctives aussi énergiques si la plainte était adressée directement à un agent supérieur de la GRC?

S.-comm. Moffat: C'est ce que nous espérons. Et c'est également le message que nous transmettons à nos commandants d'unité; à savoir qu'ils doivent absolument prendre au sérieux ces plaintes et essayer d'y donner suite. Si nous constatons qu'ils ne le font pas, nous allons évidemment agir. Mais je crois pouvoir affirmer que nos agents les prennent bien au sérieux et assurent toujours le suivi nécessaire.

M. Allmand: Merci beaucoup.

Mr. Chairman, you know it is significant that the four members at this committee this morning, not counting yourself, are all from Montreal—Mr. Layton, Senator Lynch–Staunton, Mr. Edmonston, and myself.

Mr. Edmonston (Chambly): Why is it more significant?

Mr. Allmand: It is significant in that it shows our interest in this subject. Nobody else threw it up at the meeting.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mr. Allmand, I would like to add that I am more particularly from the north than from Montreal. I was born in Montreal, but I am representing Rouyn-Noranda and Témiscamingue. And on this I would like to say to our witnesses that—

...dans le nord du Québec, nous apprécions énormément les services que nous donne votre corps policier. Chez nous, il n'y a aucun problème au niveau des services que notre minorité anglophone obtient de votre corps policier. Il est bien évident que c'est à l'extérieur du Québec que semblent exister les problèmes au niveau de la langue de service.

Vous dites qu'à votre avis, 60 plaintes, ce n'est pas beaucoup. Si on se situe dans la perspective du Comité ou du commissaire aux langues officielles, il y a sûrement lieu de noter que cela peut représenter un accroissement des plaintes sur votre service. Quand on compare les statistiques de cette année et celles de 1988–1989, constate-t-on une augmentation ou une diminution des plaintes reçues par votre corps policier?

D/Commr Moffat: The statistics I have would indicate that for the year 1989 we had 63 complaints—28 service to the public, 28 on language of work, and 7 other. In 1990 we had 60 complaints—which is a small decrease—service to the public, 18, language of work 37, and other, 5. So over all there was a small reduction in the number of complaints, more specifically in the service to the public.

Le coprésident (M. Desjardins): Avez-vous pris connaissance des témoignages des groupes minoritaires linguistiques du pays qui se sont présentés devant notre Comité au cours des dernières semaines? Ils ont suggéré des amendements ou fait des recommandations en vue de bonifier cette réglementation. Avez-vous pu prendre connaissance de ces suggestions et en faire une analyse?

D/Commr Moffat: Mr. Bourgeois may be able to answer that question for you, Mr. Chairman. I have no personal knowledge.

[Translation]

Monsieur le président, je trouve significatif le fait que les quatre députés qui assistent à cette réunion du comité ce matin, à part vous, sont tous de Montréal—M. Layton, le sénateur Lynch-Staunton, M. Edmonston et moi-même.

M. Edmonston (Chambly): Pourquoi est-ce significatif?

M. Allmand: Justement parce que cela démontre bien l'intérêt que nous portons à ce sujet. Les autres n'ont pas pris la peine de venir ce matin.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur Allmand, permettez-moi d'ajouter que je viens plutôt du nord du Québec, et non de Montréal. Je suis né à Montréal, mais je représente la région de Rouyn-Noranda et de Témiscamingue. Et là-dessus, j'aimerais dire à nos témoins que. . .

—in northern Quebec, we greatly appreciate the services provided by your police force. Where I am from, we have absolutely no problem in terms of the level of services provided to our anglophone minority by your police force. It seems clear that it is primarily outside Quebec that problems related to language of service seem to be occurring.

You say that as far as you are concerned, 60 complaints is not that many. But I think it is fair to point out that from the perspective of the Committee or the Commissioner of Official Languages, that may actually denote an increase in the number of complaints made about the RCMP. Would you say there has been an increase or a decrease in the number of complaints you have received this year, compared with 1988–89?

S.-comm. Moffat: D'après mes statistiques, nous avons eu 63 plaintes en 1989—28 au sujet du service au public, 28 au sujet de la langue de travail, et 7 pour d'autres motifs. En 1990, nous avons eu 60 plaintes—autrement dit, une légère diminution—dont 18 concernaient le service au public, 37, la langue de travail, et 5, d'autres motifs. Alors, le nombre de plaintes a légèrement diminué dans l'ensemble, surtout en ce qui concerne le service au public.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Are you aware of the testimony of various minority language groups who have appeared before our Committee in recent weeks? They have suggested amendments or made recommendations with a view to improving these regulations. Are you aware of the suggestions that have been put forward and if so, have you had an opportunity to assess them?

S.-comm. Moffat: M. Bourgeois pourra peut-être vous répondre, monsieur le président. Personnellement, je ne suis pas du tout au courant.

• 1140

M. André Bourgeois (conseiller en politique linguistique, Gendarmerie royale du Canada): Nous avons reçu un compte rendu de la présentation de la Fédération des francophones hors Québec. On en a tenu compte. Il y a aussi Alliance Québec qui a témoigné. À ce moment-là, certains de nos représentants étaient ici. Je n'ai pas les documents devant moi aujourd'hui.

Mr. André Bourgeois (Language Policy Advisor, Royal Canadian Mounted Police): We did in fact receive a report on the presentation made by the Fédération des francophones hors Québec. We have given them serious consideration. Alliance Quebec also appeared before your committee, and some of our representatives were present for their testimony—although I do not have that material with me today.

Il a été expliqué assez clairement jusqu'à maintenant que la GRC n'a pas de craintes quant à la réglementation. En ce moment, on couvre certainement tous les endroits qui pourront être identifiés selon les nouveaux critères établis par le Conseil du Trésor. Donc, de notre côté, il n'y a pas beaucoup de problèmes.

Pour ce qui est de bonifier nos mesures, en ce moment, on va un peu au-delà de ce qui sera exigé par la nouvelle réglementation. Donc, je ne vois comment on pourrait les bonifier. Dans certains secteurs, ce sera peut-être possible pour certains ministères, mais en ce qui nous concerne, on en donne déjà un peu plus que ce qui sera nécessaire selon la réglementation.

Le coprésident (M. Desjardins): Il est important de dire que nous sommes bien conscients du redressement de la situation qui s'est fait au sein de votre corps policier durant les dernières années. En 1986, des gens de votre organisme nous avaient dit qu'ils entendaient réduire la portée des programmes linguistiques à la GRC. Heureusement, cette décision a été mise de côté au cours des dernières années afin d'améliorer la situation.

Cependant, notre objectif est de faire en sorte qu'on puisse rejoindre le plus possible les minorités linguistiques du pays afin de leur donner les services auxquels elles ont droit. C'est le but de notre démarche et c'est le but des revendications qui nous ont été faites par les différents groupes qui ont comparu devant notre Comité.

M. Bourgeois: J'aimerais ajouter que nous exigeons que tous les commandants de division rencontrent régulièrement, au moins une fois par année mais plus souvent si nécessaire, les associations minoritaires de toutes les régions du Canada.

Donc, je ne pense pas qu'il y a ait grand-chose de nouveau là-dedans en ce qui nous concerne. On est en contact avec ces gens-là de façon assez régulière dans toutes les régions du pays. Nous tenions à voir les présentations qui avaient été faites, mais on est déjà pas mal au courant de la situation à cause des contacts fréquents que nous avons avec tous ces gens-là à travers le pays.

M. Edmonston: J'ai un certain nombre de questions à poser à M. Moffat.

Je suis arrivé un peu en retard à cause de l'avion, mais mon adjoint politique m'a dit que vous aviez réaffirmé votre désir de vraiment offrir un service bilingue et de faire respecter les deux langues officielles dans votre service et dans les services que vous rendez aux citoyens. Je suis très content d'entendre la Gendarmerie royale du Canada dire cela, car je pense que votre rôle de communicateur avec les citoyens est essentiel. Je sais que ce n'est pas toujours un rôle facile.

J'ai cependant un certain mal à concilier ce que vous dites et ce que vous faites. J'ai ici un jugement de la cour qui implique la GRC. Il s'agit de cette fameuse cause de Gingras c. la Reine. Ce jugement de la Cour fédérale du Canada a été rendu par l'honorable juge Dubé en janvier dernier, il y a presque un an. Je veux vous parler de la page 24.

#### [Traduction]

I think it has been stated quite clearly on a number of occasions that the RCMP is not worried about the regulations. At this time, we are certainly covering all the areas that could be identified in the new criteria to be established by the Treasury Board. So, as far as we are concerned, they should not pose much of a problem.

In terms of improving our own internal measures, we are already now going behond what will be required under the new regulations. So, I do not really see how we could improve them further. It may be possible in some departments, or some areas, but in our case, we are already doing a little more than what will be required under the new regulations.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I think it is worth pointing out that we are well aware that your organization has gone a long way towards rectifying the situation in recent years. Back in 1986, RCMP representatives told us they intended to reduce the scope of language programs within their organization. Fortunately, however, that decision was set aside and improvements have been made in the last few years.

But our goal is obviously to ensure that we reach as best we can, the linguistic minorities across Canada, by providing them with the services to which they are entitled. That is our goal, just as it is the goal of the various groups who appeared before our Committee to make recommendations.

**Mr. Bourgeois:** I should add that we do require that all division commanders meet regularly—at least once a year, but more often, if necessary—with the representatives of minority associations in every region of Canada.

So, I do not think there is really anything new there as far as we are concerned. We maintain regular contact with these groups throughout the country. Although we were very anxious to hear their presentations, we have been able to keep pretty much abreast of the situation because of our frequent contact with all these groups across Canada.

Mr. Edmonston: I have a few questions for Mr. Moffat.

I arrived a little late because my plane was delayed, but my policy assistant tells me that you reaffirmed your desire to provide truly bilingual service and to give due consideration to both official languages both within your organization and in the services you provide to Canadians. I am very pleased to hear that from the RCMP, because I think that your role as a communicator is an essential one. And I know that that is not always an easy role to play.

And yet, I am having some difficulty reconciling your actions with your words. I have here a court decision involving the RCMP—the famous Gingras vs The Queen case. This ruling by the Federal Court of Canada was handed down by the Honorable Justice Dubé last January—almost a year ago. I would like to specifically refer to what he says on page 24.

Je peux donner un bref historique pour ceux qui ne sont pas au courant. Ce monsieur est un agent de la GRC à qui on a refusé carrément la prime au bilinguisme. Il était bilingue et il n'avait pas reçu la prime qui était donnée ailleurs au gouvernement. Il s'agit d'une somme d'environ 800\$ par année. On lui avait refusé la prime au moins de 1976 à 1979, je crois.

• 1145

Le juge qui a rendu le jugement contre la GRC n'a pas mâché ses mots, si on se réfère à la page 24. J'aimerais bien avoir vos commentaires. Il a dit en anglais «Legitimate expectations frustrated».

Le juge a aussi dit:

Another aspect of the board's decision calls a for brief comment. It is the fact that by excluding the plaintiff and his colleagues from payment of the bilingualism bonus

-excluding-

in late 1977, the board did not observe its own bilingualism policy introdced shortly before.

The board, which governs the RCMP, did not observe its own bilinualism policy.

La GRC parle maintenant de toutes les mesures incitatives qu'elle veut instituer pour avoir une politique visant à faire respecter les deux langues officielles. Il a sans doute fallu un jugement de la cour pour vous réveiller. Mais êtes-vous vraiment réveillés? Est-ce que vous avez porté la cause en appel ou avez-vous accepté le jugement et décidé d'instituer une politique prévoyant une prime pour les gens qui parlent les deux langues officielles, surtout pour ceux qui parlent français?

D/Commr Moffat: This creates a bit of an awkward situation for me. Because it has broad implications, not solely on the payment of bilingual bonus, that particular case is being appealed, not just by the RCMP but also by Treasury Board and CSIS. There area a number of other issues of law in that particular case that need to be addressed.

Putting that case aside, although it is restraining us, Commissioner Inkster is on record as saying that he favours the bilingual bonus for members of the force. However, because of the ongoing litigation it is not possible to make any change in that policy at this particular point in time. As you realize, it is not a policy of the force; it is a policy of the government. We do not have any authority at this time, nor did we have any authority in the past, as far as we are concerned, to pay the bilingual bonus. As an organization we favour the payment of the bilingual bonus to our members.

Mr. Edmonston: Would you sympathize with my problem with that? The incentive for someone who speaks another language, the monetary incentive, is not there in your division, in your organization. You are telling me that personally you have no objection to paying this \$800, but there are other issues at stake. That is why the judgment is being appealed.

[Translation]

But perhaps I could provide a little background first for those who may not be aware of this case. This gentleman is a RCMP officer who was refused the bilingualism bonus. He as bilingual, but had never received a bonus even though it was available elsewhere in government. The bonus amounts to about 800\$ a year. I believe he was refused the bonus at least over the period from 1976 to 1979.

In handing down his ruling against the RCMP, the judge certainly did not mince his words, particularly on page 24. I would like to hear your comments on this. He spoke of "legitimate expectations frustrated".

He also said:

Je ne peux pas non plus éviter de souligner brièvement un autre aspect de la décision du conseil. C'est qu'en empêchant le demandeur et ses collègues de recevoir la prime au bilinguisme. . .

...et il dit bien «en empêchant»...

...vers la fin de 1977, le conseil prenait une décision tout à fait contraire à la politique du bilinguisme qu'il avait mise en oeuvre peu de temps auparavant.

Donc, le conseil, qui régit les activités de la GRC, n'a même pas respecté sa propre politique du bilinguisme.

Now the RCMP is talking about all the incentives it wants to put in place in order to ensure that its policy does in fact ensure due consideration for both official languages. I suppose it took a court ruling to wake you up. But are you actually awake? Did you appeal the ruling or have you accepted the court's decision and decided to bring a policy whereby people who speak both official languages, and particularly those who speak French, will be entitled to receive the bonus?

S.-comm. Moffat: En fait, la situation est assez complexe. Étant donné les conséquences importantes de cette décision—et pas seulement pour ce qui est de l'accession à la prime au bilinguisme—cette cause a effectivement été portée en appel, à la demande non seulement de la GRC, mais aussi du Conseil du Trésor et du SCRS. Il y a un certain nombre d'autres questions de droit qu'il convient d'éclairer.

Mais en dehors de cette cause, même si elle nous impose certaines contraintes, le commissaire Inkster a déjà dit publiquement qu'il appuie l'idée d'offrir la prime au bilinguisme aux membres de la GRC. Mais comme cette question est toujours devant les tribunaux, nous ne pouvons pas procéder à la modification de notre politique. Comme vous le savez sûrement, ce n'est pas la politique de la GRC; c'est la politique du gouvernement. Nous n'avons pas aujourd'hui le pouvoir—d'ailleurs, nous ne l'avons jamais eu, en ce qui nous concerne—d'offrir la prime au bilinguisme à nos employés. Mais notre organisation appuie l'idée d'offrir cette prime à nos membres.

M. Edmonston: Comprenez-vous pourquoi j'ai du mal à accepter ce que vous dites? Votre organisation n'offre absolument aucune incitation—incitation financière—aux employés qui parlent une autre langue. Vous me dites que personnellement vous n'êtes pas contre l'idée de leur offrir ces 800\$ de plus, mais qu'il y a autre chose en jeu ici. Et c'est justement pourquoi vous avez décidé d'interjeter appel de ce jugement.

I read the judgment and I read the issues. I must disagree with you. I know that this is *sub judice* so I do not want to go into the issues at cause here.

What would be your response if members of the government were to tell you to give the bonus now and let these other issues be decided before the courts, and not to make your own people pay for what may be just a sterile legal debate?

**D/Commr Moffat:** I cannot put myself in that particular position, because I, like any other Public Servant of the Crown, am guided by government policy. I cannot take a unilateral decision for the RCMP. It has to be a government decision.

Mr. Edmonston: Could you make that recommendation?

**D/Commr Moffat:** It has to be a Treasury Board decision. We have made the recommendation.

Mr. Edmonston: To the Treasury Board.

D/Commr Moffat: To the Solicitor General.

**Mr.** Edmonston: That the bonus payment be paid out until the final judgment is reached.

• 1150

D/Commr Moffat: No. We made the recommendation that members of the force should receive the bilingual bonus. Unfortunately, the litigation has intervened in a decision being made in that area.

**Mr. Edmonston:** Is it your understanding that if the litigation were dropped there would be no question of paying the bonus right now?

**D/Commr Moffat:** I could not make that judgment. That will have to be a decision of government.

Our position is that the original government decision to pay the bilingual bonus did not include the RCMP, so it has to be a government decision to pay it.

M. Edmonston: D'après vous, combien de personnes de la GRC sont affectées par cette politique que je qualifie d'antifrançaise et qui existe depuis 1976, je crois?

D/Commr Moffat: It is difficult to tell again. I know how many bilingual people we have on the force, but if you have to look retrospectively then you have to look at the number of people who were in bilingual positions, met the language profile of their positions, etc. That is a significant analysis to determine that kind of information, so I really cannot tell you the exact number of people who may be affected by that decision.

**M.** Edmonston: Pouvez-vous me donner une réponse approximative? Y en a-t-il plus de 1,000?

D/Commr Moffat: We have roughly 4,000 bilingual members in the force at this point in time. You will have to go back in terms of the past and we certainly would not have that number.

[Traduction]

J'ai moi-même lu le texte du jugement et je comprends de quoi il s'agit. J'avoue que je ne suis pas du tout d'accord avec vous là-dessus. Comme cette question est toujours devant les tribunaux, il ne convient pas d'en parler en détails en ce moment.

Mais quelle serait votre réaction si le gouvernement vous autorisait à payer cette prime dès maintenant, quitte à laisser aux tribunaux le soin de décider les autres questions, de sorte que vos employés ne soient pas tenus de payer le prix de ce qui pourrait très bien s'avérer un débat juridique stérile?

S.-comm. Moffat: Malheureusement, je ne peux pas vous répondre, car comme tous les autres fonctionnaires publics, je suis tenu d'appliquer les politiques du gouvernement. Je ne peux pas prendre de décision unilatérale au nom de la GRC. Il faut que le gouvernement prenne cette décision.

M. Edmonston: Est-ce que vous pourriez lui faire cette recommandation?

S.-comm. Moffat: Cette décision doit venir du Conseil du Trésor. Nous lui avons déjà fait la recommandation, d'ailleurs.

M. Edmonston: Au Conseil du Trésor.

S.-comm. Moffat: Au Solliciteur général.

M. Edmonston: Vous lui avez donc recommandé que vos employés puissent recevoir la prime en attendant la décision finale.

**S.-comm.** Moffat: Non. Nous avons recommandé que les membres de la GRC aient le droit de recevoir la prime au bilinguisme. Malheureusement, le litige a influé sur une décision qu'on allait prendre dans ce domaine.

**M.** Edmonston: Est-ce qu'on vous aurait donné à entendre que si l'on renonçait aux poursuites, il ne serait pas question d'offrir la prime au bilinguisme à l'heure actuelle?

S.-comm. Moffat: Je ne saurais dire. Il faudra que ce soit une décision du gouvernement.

D'après nous la décision initiale du gouvernement d'offrir la prime au bilinguisme ne comprenait pas la GRC et, par conséquent, c'est au gouvernement de décider s'il veut l'offrir ou non.

**Mr. Edmonston:** How many people would you say have been affected by what I would call an antifrancophone policy that has been in effect since 1976, I believe?

S.-comm. Moffat: Encore une fois, c'est difficile à dire. Je sais combien de nos gens sont bilingues, mais pour bien analyser la situation rétrospectivement, il faut connaître le nombre de personnes qui occupaient des postes bilingues, qui satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, etc. Il faut une analyse substantielle pour obtenir ce genre d'information, et par conséquent, je ne peux pas vraiment vous dire le nombre exact de personnes qui pourraient être touchées par cette décision.

**Mr. Edmonston:** But can you not tell me approximately how many? Would you say it is more than a 1,000?

S.-comm. Moffat: Nous avons actuellement environ 4,000 agents bilingues au sein de la GRC. Mais pour vous répondre, il faudrait revenir en arrière, et là nous n'avons certainement pas de chiffres.

**M.** Edmonston: Donc, cette politique affecte au moins 4,000 personnes présentement.

S.-comm. Moffat: Oui.

Mr. Walter Van De Walle (St. Albert): Before I put my question I want to go on record to point out that I am one of those who believe very strongly in a bilingual country. I support that. I personally am taking French.

Un jour, je serai parfaitement bilingue.

I am thinking of one particular thing that really bugs me. A lot of my constituents have raised this question. In Alberta in a small town when we phone the RCMP we get *bonjour*. I think the effectiveness of the police force in part is related to a good relationship with the community. I do not think this does anything to enhance the operation of the RCMP.

I want to know why, when someone phones, would it be bonjour?

D/Commr Moffat: My answer to that is that it should not be.

**Mr. Van De Walle:** But why is it? We all have opinions as to whether it should be or not, but why is it? Surely some discretion could be used.

Here I am, the Member of Parliament, and I have to respond to that. I could not wait to be here to put that question to you.

D/Commr Moffat: What you are telling me is that you do not get a bilingual greeting when you call. You get *bonjour* only.

Mr. Van De Walle: No. It starts with *bonjour*, and then RCMP. But why is this in a community that has a very. . . I do not know what the percentage is; I would think there may be 4% bilingual.

Mr. Allmand: On a point of order, Mr. Chairman, we were discussing this earlier, and it may help if you identify your community so that the deputy commissioner could say whether your community is now considered a bilingual one or not, because he said earlier that where there were bilingual ones in the west they did follow a bilingual policy right now.

**Mr.** Van De Walle: I would be pleased to identify it. Morinville is the detachment.

• 1155

D/Commr Moffat: Maybe I can just go back to something I said earlier in terms of service to the public as far as the RCMP is concerned. We have four criteria. We have an area of minority official language population of 500 or more, an area containing a minority official language population of less than 500 but equal to 5% or more of the population being served, a predictable demand from the travelling public, or local circumstances may dictate that

[Translation]

**Mr. Edmonston:** So, this policy is currently affecting at least 4,000 people.

D/Commr Moffat: Yes.

M. Walter Van De Walle (St-Albert): Avant de vous poser ma question, je tiens à dire publiquement que je suis parmi ceux qui appuient vivement le bilinguisme au Canada. Et moi-même, je suis des cours de français.

One day, I will be perfectly bilingual.

Mais je songe à quelque chose en particulier qui me dérange beaucoup. D'ailleurs, bon nombre de mes électeurs m'en ont déjà parlé. Quand on appelle les bureaux de la GRC dans une petite ville en Alberta, la personne qui répond dit toujours «bonjour» en français. Je pense que l'efficacité de votre organisation dépend en partie de ses bons rapports avec la collectivité. Personnellement, je ne pense pas que ce genre de chose favorise l'efficacité de la GRC.

J'aimerais donc qu'on m'explique pourquoi les téléphonistes disent toujours «bonjour» en français quand on appelle vos bureaux?

S.-comm. Moffat: Eh bien, ils ne devraient pas le faire, à mon avis.

M. Van De Walle: Mais pourquoi le font-ils? Je suppose que nous pourrions ne pas être d'accord sur l'opportunité ou non d'une telle politique, mais moi je vous demande pourquoi ils le font? Je suppose que les responsables dans chaque région jouissent d'un certain pouvoir discrétionnaire à cet égard.

Alors voilà: je suis député et c'est le genre de question à laquelle je dois répondre. J'avais d'ailleurs très hâte de venir ici pour vous poser cette question.

S.-comm. Moffat: Autrement dit, on ne vous répond pas dans les deux langues quand vous appelez. On vous dit simplement «bonjour».

M. Van De Walle: Non. La téléphoniste dit d'abord «bonjour», et ensuite, «RCMP». Mais je me demande pourquoi on ressent ce besoin dans une collectivité qui a... J'ignore le pourcentage de francophones, mais je suppose que c'est peut-être 4 p. 100 de la population.

M. Allmand: J'invoque le Règlement, monsieur le président. Nous avons discuté de ce point tout à l'heure, et il serait peut-être utile que vous disiez au sous-commissaire de quelle collectivité il s'agit, afin qu'il puisse vous dire si elle est considérée comme bilingue ou non. Il disait justement tout à l'heure que dans certaines collectivités considérées comme bilingues dans l'Ouest, ils appliquent actuellement une politique de bilinguisme.

M. Van De Walle: Oui, avec plaisir. Il s'agit du détachement de Morinville.

S.-comm. Moffat: Je pourrais peut-être répéter quelque chose que j'ai dit tout à l'heure au sujet des exigences de la GRC en ce qui concerne le service au public. Nous appliquons quatre critères: que la région ait une population de langue officielle minoritaire de 500 personnes ou plus, qu'elle ait une population de langue officielle minoritaire inférieure à 500 personnes mais égale à 5 p. 100 ou plus de la population qui reçoit les services, qu'il y ait une demande

requirement. On the basis of that, we have set up unit bilingual complements across the country within detachment areas to provide that kind of service. Where we have determined that this service meets our criteria, then we require our people to give a greeting in both official languages.

In terms of Morinville, my information is that the minority official language population is 2,000, which is 9.5% of the population. So it falls within the criteria. It will also fall within the new regulations, as I see it.

Mr. Van De Walle: Are we speaking about the town of Morinville, or are we speaking about the area the detachment serves?

D/Commr Moffat: We would be talking about the detachment service area, much the same as the new regulations will be talking about the census division or the service area.

As I said earlier, because we are doing it on the basis of detachment geography—demographics—we are going to have to look at all those areas again based on the new criteria in the regulations dealing with census subdivisions and service areas.

Mr. Van De Walle: As it stands now, you are saying that it is. . .

**D/Commr Moffat:** I have a minority official language population of 2,000 or 9.5% of the service in the area that we provide, so it falls within our 500 or 5%. That is the reason why we offer the service.

Mr. Van De Walle: I thank you very much for that information. I want to do a little homework. I know the area very well.

**Mr.** Allmand: I have one final question. I understand my colleague from Alberta when he says he is going to do his homework, because I do the same thing in my own area when I have some kind of complaint.

If I understand correctly, when you make these decisions in the force you are basing it on census material, especially those questions where people say their mother language is French or English, and when it comes out to so many thousand, you do not go about checking on the ground whether they speak more English or French. But if they declare themselves to be mother tongue French or mother tongue English, you base your policy on that through the census statistics.

**D/Commr Moffat:** The figures I quoted are based on the 1981 census. We use those as our criteria.

M. Edmonston: Les plaintes que vous recevez dans l'ouest du Canada et dans l'est du pays, le Québec mis à part, sont-elles du genre de celle dont on a parlé il y a quelques minutes? Par exemple, est-ce qu'on répond

#### [Traduction]

prévisible de la part du public voyageur dans cette région ou que les circonstances locales exigent que ce service soit offert. En fonction de ces critères, nous avons prévu un certain nombre d'employés bilingues au sein des régions où se trouvent nos détachements pour offrir justement ce genre de services. Là où nous avons déterminé qu'il convient d'offrir ce service, nous exigeons de nos employés qu'ils répondent au téléphone dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne Morinville, on me dit que la population de langue officielle minoritaire s'élève à 2,000 personnes, c'est-à-dire 9,5 p. 100 de la population globale, ce qui répond à nos critères. Et ce sera toujours le cas une fois que les nouveaux règlements seront en vigueur, je crois.

M. Van De Walle: Parlez-vous de Morinville exclusivement, ou plutôt de la région desservie par le détachement?

S.-comm. Moffat: Nous parlons de la région desservie par le détachement, tout comme la nouvelle réglementation visera les divisions de recensement ou les zones de service.

Comme je vous le disais tout à l'heure, comme nous offrons ce service en fonction de l'emplacement des détachements—et des caractéristiques démographiques associées à chaque détachement—il va falloir que nous réexaminions l'organisation de nos services dans ces zones en fonction des nouveaux critères de la réglementation en ce qui concerne les sous-divisions de recensement et les zones de service.

M. Van De Walle: Donc, à l'heure actuelle, c'est. . .

**S.-comm. Moffat:** La population de langue officielle minoritaire dans cette région s'élève à 2,000 personnes, soit 9,5 p. 100 de la population servie dans cette région. Cela correspond bien, donc, à notre critère selon lequel il faut 500 personnes ou 5 p. 100 de la population globale. Voilà pourquoi nous offrons ce service.

M. Van De Walle: Je vous remercie infiniment de cette information. J'aimerais faire mes propres recherches. Je connais très bien la région.

M. Allmand: J'ai une dernière question. Je comprends très bien que mon collègue de l'Alberta dise qu'il va faire ses propres petites recherches, car je fais exactement la même chose dans ma région lorsqu'on m'adresse une plainte.

Si j'ai bien compris, quand votre organisation prend ce genre de décisions, elle se fonde sur les résultats du recensement, et surtout sur l'information concernant la langue maternelle des gens. Donc, si vous obtenez un chiffre de plusieurs milliers, vous ne faites pas vous-mêmes des vérifications sur le territoire pour savoir s'ils parlent davantage l'anglais ou le français. Donc, en ce qui concerne le nombre de personnes dont la langue maternelle est le français ou l'anglais, vous vous fondez exclusivement sur les statistiques recueillies par l'entremise du recensement.

S.-comm. Moffat: Les chiffres que je viens de vous donner sont tirés du recensement de 1981, et ce sont justement les chiffres que nous employons au sein de la GRC.

**Mr. Edmonston:** With respect to the complaints you received in western and eastern Canada, other than Quebec, could you tell me whether they are of the type that we were discussing a few moments ago? For instance, the fact that the

«bonjour» au téléphone sans faire la même salutation en anglais. Est-ce une plainte typique? Arrive-t-il souvent que des gens qui ne parlent pas français sont mécontents parce qu'on dit simplement «bonjour»?

**Supt Berlinquette:** Mr. Chairman, I think the number of questions we would have of that nature are significantly involved with that type of complaint, if you are talking about the question of answering a telephone bilingually. I do not think the question that was raised previously was solely in French in a unilingual English area. I think the question was if it was answered in French, and most of the members are asked to answer the phone by saying "RCMP, bonjour", to give that active offer.

• 1200

M. Edmonston: Que répondez-vous à cette question?

Sdt Berlinquette: Comme M. Moffat vient de le dire, on examine nos statistiques. On a identifié des endroits où il y a une demande significative et on y fait l'offre active.

M. Edmonston: Vous n'avez jamais pensé répondre simplement: «Allo»? Ce n'est qu'une suggestion. Cela fonctionne dans les deux langues. Cela réglerait le problème.

Mr. Allmand: You would get more complaints then.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I will invite

comme d'habitude le commissaire aux langues officielles à nous livrer un commentaire sur cette séance avec la Gendarmerie royale du Canada. Monsieur le commissaire.

M. D'Iberville Fortier (commissaire aux langues officielles): Monsieur le président, je vous remercie de me donner l'occasion de faire ce bref commentaire.

Il faut dire que la GRC est une institution fédérale qui prend au sérieux ses obligations, en particulier la Loi sur les langues officielles comme vous l'avez fait remarquer plus tôt. Il faut aussi signaler qu'il y a même eu une légère amélioration dans le service au public au cours de l'année passée. Ce sont des choses importantes à savoir, parce que les témoins qui nous parlent sont des témoins intéressants et intéressés.

I was struck by the fact that right at the beginning of the testimony the answer was given that the new regulations would have no significant impact for the simple reason that the regulations within the force meet the existing regulations and requirements.

That was very interesting. We knew this and we appreciated the fact that at least in that case there was no significant impact, which means no additional costs or no additional positions designated bilingual, etc.

Monsieur le président, vous avez vous-même demandé si on avait étudié l'impact possible de recommandations qui ont été faites par les organisations minoritaires et par nousmêmes en vue de l'amélioration de cet avant-projet de [Translation]

operator says "bonjour" to a caller, but does not greet him in English as well. Is that a typical complaint? Does it often happen that people who do not speak French are unhappy to be greeted simply with "bonjour"?

Sdt Berlinquette: Monsieur le président, le nombre de questions de ce genre qui nous sont adressées est étroitement relié au type de plaintes, si vous parlez surtout de la question de la salutation bilingue au téléphone. Mais je ne pense pas que la question posée précédémment concernait la possibilité qu'on réponde exclusivement en français dans une zone unilingue anglaise. Je pense qu'il s'agissait surtout de savoir si l'on répondait en français—et c'est un fait que la plupart de nos membres sont tenus de répondre au téléphone en disant «RCMP, bonjour», de façon à offrir activement un service bilingue.

Mr. Edmonston: So what is your answer, then?

**Supt Berlinquette:** Well, as Mr. Moffat just pointed out, we look at our statistics. We have identified areas where there is a significant demand and those are the areas where we insist on active offer of services.

**Mr. Edmonston:** Have you ever thought of simply saying "allo" when you answer the phone? That is only a suggestion, but it does work in both languages. Maybe that would solve the problem.

M. Allmand: Vous aurez encore plus de plaintes à ce moment-là.

Le coprésident (M. Desjardins): Je vais maintenant inviter. . .

as is my usual practice, the Commissioner of Official Languages to comment on our discussion with the RCMP. Commissioner.

Mr. D'Iberville Fortier (Commissioner of Official Languages): Thank you, Mr. Chairman, for giving me the opportunity to make a few brief comments.

I must say the RCMP is a federal institution that takes its obligations seriously, particularly as they relate to the Official Languages Act, as you yourself pointed out earlier. It should also be said that there has even been a slight improvement in service to the public in the course of the last year. Those are important points, because our witnesses today are not only interesting but interested in change as well.

Au début de cette séance, j'ai été frappé par l'une des réponses des représentants de la GRC, à savoir que la nouvelle réglementation n'influerait pas tellement sur leurs opérations, pour la simple raison que la GRC respecte déjà les règlements et exigences actuels.

C'était très intéressant. Nous le savions, d'ailleurs, et nous comprenons qu'au moins dans ce secteur, l'impact sera mineur, ce qui veut dire qu'il n'y aura pas de frais supplémentaires, qu'on n'augmentera pas le nombre de postes désignés bilingues, etc.

Mr. Chairman, you yourself asked whether due consideration had been given to the recommendations of the various minority language groups and ourselves with a view to improving this draft of proposed regulations, while at the

règlement, tout en signalant que les associations minoritaires, c'est-à-dire la FFHQ, Alliance Québec et les représentants de la presse minoritaire, ainsi que nous-mêmes avions considéré la nouvelle réglementation comme raisonnable et équitable. Malgré tout, nous pensons tous qu'il y aurait moyen d'y apporter quelques améliorations.

Lorsque M. Bourgeois, à son tour, a répondu que la GRC dépassait déjà les exigences de l'avant-projet de réglementation, je me suis demandé si ceci signifiait que l'acceptation d'au moins certaines des recommandations faites par Alliance Québec, la FFHQ et nous-mêmes ne poserait pas non plus de problèmes particuliers.

Les représentants des groupes minoritaires que j'ai nommés et nous-mêmes étions d'accord pour qu'on laisse tomber l'exigence de 5 p. 100 en faveur de nombres absolus de personnes. Nous avons expliqué pourquoi nous pensions que cela serait plus juste. Cette exigence de 5 p. 100, comme vous le savez, s'applique dans les sous-divisions de recensement. Elle ne s'applique pas dans les régions métropolitaines.

• 1205

Est-ce que la Gendarmerie a été consultée là-dessus? Quel impact pourrait avoir cette recommandation en faveur de l'élimination du 5 p. 100?

Une autre recommandation qui semblait faire l'unanimité parmi les intervenants était celle-ci: dans les régions métropolitaines, que le règlement précise que chaque institution doit consulter les groupes minoritaires sur le dispositif à mettre en place en fonction du règlement, comme la Gendarmerie le fait chaque fois ainsi qu'on vient de nous le dire.

On recommandait aussi qu'on tienne compte de la présence d'une demande importante dans tel ou tel bureau,

and not only for a metropolitan census division as a whole, which is, in the case of Toronto, 3.5 million.

If you apply the principle of proportionality, although you have a large number of French-speaking people in the Toronto area not represented—were you saying that a moment ago?—it means that you might have only one office to serve a very large number of people indeed. It might not be very convenient for these people. These are the only two points.

I wonder, therefore, if the views of the RCMP have been invited by Treasury Board, and whether they are in a position to respond even tentatively to the question: how would you view some of the changes that have been suggested? It is one of great interest because of course this act, in its preamble in particular, says that the *raison d'être* for the new act is to go farther in protecting and promoting minorities.

Therefore, the fact of just meeting the existing rules with an organization would not be completely satisfactory in light of the act, in our view.

D/Commr Moffat: My only response to Mr. Fortier is the fact that, while we have a lot of consultation with minority language organizations concerning our service, etc., we have had no consultation with respect to the impact of these regulations.

#### [Traduction]

same time pointing out that the minority associations—in other words the FFHQ, Alliance Quebec and representatives of the minority press—as well as ourselves had concluded that the new regulations are both reasonable and fair. However, we all believe some improvements would be in order.

When Mr. Bourgeois pointed out, in answer to a question, that the RCMP was already exceeding the requirements of the draft of proposed regulations, I wondered whether that meant that acceptance of at least some of the recommendations made by Alliance Quebec, the FFHQ and ourselves would not pose any particular problem.

The representatives of the minority groups I have just referred to and ourselves agreed to drop the 5% requirement in favour of absolute numbers. We have already explained why we felt this would be fair. As you know, the 5% requirement applies in census subdivisions. It does not apply in metropolitan areas.

Has the RCMP been consulted on this? What impact this recommendation to eliminate the 5% requirement might actually have?

Another recommendation unanimously agreed to by the interveners was this: That the regulations specify that in metropolitan areas, every institution is required to consult minority groups regarding the specific mechanisms to be put in place under the regulations as we were told the RCMP consistantly does.

It was also recommended that the presence of a significant demand in such and such an office be taken into account. . .

et non pas seulement dans l'ensemble de la division de recensement métropolitaine, Toronto, par exemple, dont la population compte 3,5 millions d'habitants.

Si l'on applique le principe de la proportionnalité, bien qu'un grand nombre de francophones dans la région de Toronto ne soient pas représentés—je pense que c'est vous qui l'avez mentionné tout à l'heure, n'est-ce pas?—il pourrait arriver qu'un seul bureau soit tenu de servir un très grand nombre de personnes. Ce ne serait peut-être pas très commode pour ces gens-là. Voilà les deux petits points que je voulais soulever.

Je me demande donc si le Conseil du Trésor a déjà sollicité l'opinion des représentants de la GRC là-dessus, et s'ils sont en mesure de nous donner une réponse même provisoire à la question suivante: Que pensez-vous des modifications proposées? C'est quelque chose qui nous intéresse beaucoup, puisqu'il est précisé dans le préambule que la raison d'être de cette nouvelle loi est d'assurer une meilleure protection et une meilleure promotion des minorités.

Par conséquent, en ce qui nous concerne, le simple fait de respecter les règlements actuels ne serait pas suffisant, étant donné le libellé même de la loi.

S.-comm. Moffat: Tout ce que je peux vous dire, monsieur Fortier, c'est que même si nous avons eu de vastes consultations avec les groupes linguistiques minoritaires au sujet de notre service, nous n'avons pas eu de consultations au sujet de l'incidence de cette nouvelle réglementation.

I am really not sure that this falls to us as an organization within the federal government to do that, since the Treasury Board are really the people who are responsible for the regulations and the policy.

I suppose if there were going to be some discussion, it probably should be at that level, although we would welcome any opportunity to engage in dialogue with Treasury Board or anyone else in relation to the Official Languages Act, if it means a way that we can improve our service.

Mr. Fortier: I am very pleased, sir, to see that you are open-minded about it, but I beg to differ slightly, because in effect I think the process for drafting this draft resolution was precisely consulting individual institutions to know what the impact would be and whether it would be bearable.

If the same thing is not done with those suggestions that have been made by Alliance Québec and la Fédération des francophones hors Québec, the Treasury Board is not just going to have the benefit of the views of people like you who know what they are talking about.

I do not think it is only a central responsibility. I think eventually they will have to go back to you, and the sooner the better.

Merci, monsieur le président.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): This will conclude our meeting this morning. I want to thank Deputy Commissioner Moffat and his colleagues for being with us today

et pour avoir répondu avec beaucoup de franchise aux questions des membres du Comité.

Mr. Allmand: I have a point of order with respect to our meetings, and I do not want to hold the witnesses here for that.

It has been some time since we have had our steering committee. I see now that some of the witnesses scheduled for today dropped off.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Would you accept to debate this this afternoon, after our regular meeting?

Mr. Allmand: Yes. I would like to have some discussion on where we go from here.

Also, and you could get prepared for this, where do we stand with the tabling of the regulations by the minister, because the House has been sitting irregularly and interrupting the 30-day delay. We also sent a letter to Mr. Loiselle asking him to wait until we had these hearings, which were requested by some members to make sure we were fair to everybody. I would like to discuss that this afternoon.

[Translation]

D'ailleurs, je ne suis pas sûr que cette responsabilité nous incombe en tant qu'organisation fédérale, puisque la réglementation et les politiques relèvent surtout du Conseil du Trésor.

Par conséquent, si des discussions sont entamées, elles devraient probablement se dérouler à ce niveau-là, même si nous serions très heureux de dialoguer avec le Conseil du Trésor ou n'importe quel autre organisme au sujet de la Loi sur les langues officielles, surtout si un tel dialogue peut nous permettre d'améliorer nos services.

M. Fortier: Je suis très heureux de constater que vous avez l'esprit ouvert en ce qui concerne cette possibilité, même si je ne suis pas tout à fait d'accord avec vous, car j'estime que l'objet même de cet avant-projet était de consulter justement chacune des institutions afin de déterminer si l'incidence des changements proposés serait importante ou non.

Si on n'en fait pas autant pour les suggestions d'Alliance Québec et de la Fédération des francophones hors Québec, le Conseil du Trésor ne pourra pas profiter des connaissances de gens qui, comme vous, savent de quoi ils parlent.

Je ne crois pas que cette responsabilité incombe exclusivement à l'agence centrale pertinente. Je pense qu'il va falloir qu'elle vous consulte tôt ou tard, et le plus tôt serait le mieux.

Thank you, Mr. Chairman.

Le coprésident (M. Desjardins): Voilà ce qui met fin à notre réunion de ce matin. J'aimerais remercier le sous-commissaire Moffat et ses collègues d'avoir bien voulu nous rencontrer aujourd'hui. . .

...and for having given us such frank answers to committee members' questions.

M. Allmand: J'invoque le Règlement, monsieur le président. J'ai une question à poser au sujet de nos réunions, mais je ne voudrais pas retenir les témoins pendant cette discussion.

Il s'est déjà écoulé un bon moment depuis la dernière réunion du Comité directeur. Je vois que certains témoins qui devaient comparaître aujourd'hui ne le feront pas.

Le coprésident (M. Desjardins): Accepteriez-vous qu'on en parle cet après-midi, après notre réunion normale?

M. Allmand: Oui. J'aimerais qu'on discute justement de nos plans futurs.

J'aimerais également savoir—et vous pourriez peut-être essayer de vous renseigner là-dessus—où nous en sommes par rapport au dépôt de la réglementation par le ministre, étant donné que la Chambre a siégé de façon irrégulière, interrompant ainsi le délai de 30 jours. Nous avons également envoyé une lettre à M. Loiselle pour lui demander d'attendre la fin de ces audiences, audiences qui avaient été demandées par certains membres pour assurer le traitement équitable de tous les intéressés. Voilà donc une autre question que j'aimerais qu'on aborde cet après—midi.

• 1210

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): No problem. I appreciate this, and we will do it. Thank you very much.

Le coprésident (M. Desjardins): Pas de problème. Je vous remercie d'avoir soulevé ces deux points, et je vous assure que nous allons nous en occuper. Merci beaucoup.

We will adjourn until this afternoon at 2.30.

#### AFTERNOON SITTING

• 1437

#### Le coprésident (M. Desjardins): À l'ordre!

Nous poursuivons cet après-midi notre étude de l'avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public.

Nous recevons cet après-midi des hauts fonctionnaires du ministère de l'Emploi et de l'Immigration, notamment M<sup>me</sup> Michèle Jean, sous-ministre déléguée et vice-présidente. Madame Jean, je vais vous laisser le soin de nous présenter les gens qui vous accompagnent et de nous faire un exposé.

Mme Michèle Jean (sous-ministre déléguée et vice-présidente, ministère de l'Emploi et de l'Immigration): Monsieur le président, je vous présente M. David Neuman, directeur des Services généraux du personnel, Emploi et Immigration; et M. Peter Freibergs, chef intérimaire de la Division des langues officielles au Ministère.

Je voudrais d'abord vous remercier de l'occasion que vous nous offrez de nous adresser au Comité.

Je reconnais les efforts considérables que les auteurs ont eu à déployer. Créer un ensemble de règles applicables à tous est une tâche que je ne leur envie pas. La réussite est remarquable.

Comme vous le savez, Emploi et Immigration Canada est l'une des plus importantes institutions fédérales. Nous sommes très fiers d'être l'organisation la plus orientée sur les services. Chaque année, nous accueillons plus de 5 millions de Canadiens dans nos bureaux et des centaines de milliers d'immigrants et de visiteurs au Canada. Nous avons, en outre, des millions de contacts avec le public, au téléphone ou par le courrier.

Il est particulièrement important pour le gouvernement que nous projetions une bonne image de marque, et nos employés s'y emploient malgré le fait que nous avons affaire à des gens en difficulté, par exemple des gens qui viennent de perdre leur emploi ou qui tentent de faire venir leur famille au pays.

We have over 25,000 employees, situated in hundreds of offices from St. John, Newfoundland to Victoria, B.C., from Inuvik, Northwest Territories, to Niagara Falls, Ontario. Our motto is "Where people matter", and we mean that.

The Commissioner of Official Languages 1989 study on service to the public indicated that it was in EIC's offices that they most consistently found friendly and courteous services. The commissioner has stated in his last two annual reports:

EIC has maintained its solid performance. EIC remains one of the leading institutions with respect to the provision of services in both languages to a dispersed and diverse public.

[Traduction]

La séance est levée jusqu'à 14h30.

#### SÉANCE DE L'APRÈS-MIDI

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I call the meeting to order.

We are continuing this afternoon our review of the draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official language.

This afternoon we will hear from senior officials of the Department of Employment and Immigration, in particular, Mrs. Michèle Jean, Associate Deputy Minister and Vice-Chairman. Madame Jean, I will ask you to present those people with you and to make your presentation.

Ms Michèle Jean (Associate Deputy Minister and Vice-Chairman, Department of Employment and Immigration): Mr. Chairman, I would like to present Mr. David Neuman, Director, Corporate Personnel Services, Employment and Immigration; and Mr. Peter Freibergs, Acting Chief of the Official Languages Branch in the Department.

Thank you for the opportunity to appear before this Committee.

I recognize the difficult challenge facing the author of the regulations. To create one set of rules, applicable to all, is not a task that I envy. The degree to which they succeeded is remarkable.

As you know, EIC is one of the largest federal institutions. We take special pride in being the most service oriented. We see over 5 million Canadians in our offices each year, and meet hundreds of thousands more immigrants and visitors to Canada. We have millions more other contacts with the public annually, by telephone and mail.

It is particularly important to the government that the image we convey be positive, and our employees work hard to achieve this, despite the fact that we deal with people when they are in difficult circumstances—they have just lost their jobs, or are trying to bring relatives to the country.

Nous avons plus de 25,000 employés répartis dans des centaines de bureaux de St. John's, Terre-Neuve à Victoria, Colombie-Britannique et d'Inuvik, Territoires du Nord-Ouest à Niagara Falls, Ontario. Notre devise est «Notre raison d'être, c'est vous,» et nous y croyons.

L'étude menée en 1989 par le commissaire aux langues officielles sur les services au public révèle que c'est dans les bureaux d'EIC que les services fournis sont les plus courtois. Dans ses deux derniers rapports annuels, le commissaire a déclaré:

La Commission de l'emploi et de l'immigration a maintenu sa bonne performance. EIC demeure un des principaux organismes fournissant des services dans les deux langues officielles à un public diversifié et disséminé.

We are proud of our accomplishment to date and we intend to continue our efforts in the future to maintain our reputation. [Translation]

Nous sommes fiers de nos réalisations jusqu'à maintenant, et nous avons l'intention de poursuivre nos efforts pour soutenir notre réputation.

• 1440

The regulations we are discussing today will have an impact on EIC. Under previous Treasury Board policy we had formally designated 183 offices to actively offer services in both official languages. Under the new regulations we would have to offer this service in some 173 additional offices, most of which are quite small. Close to 80 already have adequate bilingual capacity; 55 offices have none at all. The remaining 40 or so offices have some capacity, but it may have to be increased. We are looking at the bilingual designation of some 220 additional positions to achieve a bilingual capacity as called for by these new rules. Most of the employees in these positions will have to receive language training. We therefore estimate that approximately 150 personyears in time devoted to training, and at least \$3 million in travel and accommodation costs will be required to send these employees on language courses.

Of course, as a service-oriented organization we agree with the need to improve access to service in the language of choice for our clients. We must also look at the effect of the regulation on some of our services-for example, the requirement that some of our immigration posts be bilingual. As you know, the regulations require that service be provided in both official languages at certain locations, depending upon the total number of people crossing the border there. Unlike Canada Customs, immigration officials do not screen all the people who cross the border. They only see a tiny percentage of the people at any of these points. Demand for service in French is practically non-existent in many of these immigration posts. Furthermore, in the 20 or so border crossings, newly affected by the regulations there is virtually no demand for bilingual services. This is an issue we have been discussing with the Treasury Board Secretariat. I am confident that EIC and Treasury Board officials can come to an agreement on an appropriate formula that will respect the intent of these regulations. Alternate arrangements that accommodate demand for service in French in offices where we have identified a need will be made.

May I repeat, our intention is to take whatever measure necessary to implement the regulations in whatever form they are approved. This concludes my opening remarks.

Merci beaucoup de votre attention. Nous sommes prêts à répondre à vos questions.

Le règlement que nous examinons aujourd'hui aura un effet sur EIC. Dans le cadre de la politique antérieure du Conseil du Trésor, nous avions désigné officiellement 183 bureaux qui devaient offrir activement des services dans les deux langues officielles. En appliquant le nouveau règlement, nous en ajouterions 173, la plupart desquels sont très petits. Sur ce nombre, près de 80 bureaux disposent déjà de ressources bilingues suffisantes; 55 ne disposent d'aucune ressource bilingue. Les quelque 40 autres bureaux disposent de certaines ressources, qu'il faudra probablement accroître. Nous envisageons de désigner bilingues environ 220 postes de plus pour pouvoir être en mesure d'offrir des services bilingues comme l'exigent les nouvelles dispositions. La plupart des employés dans ces postes devront recevoir une formation linguistique. Nous estimons qu'elle nécessitera un peu plus de 150 années-personnes (en heures de travail passées en formation) et coûtera au moins 3 millions de dollars en frais de déplacement et d'hébergement pour les employés qui seront envoyés en cours de langue.

Bien entendu, à titre d'organisation axée sur les services, nous sommes d'accord pour améliorer l'accès aux services bilingues. Nous devons également examiner de près l'incidence des règlements auprès de nos services-en particulier, l'exigence en matière de bilinguisme pour certains de nos bureaux d'Immigration aux frontières. Comme vous le savez, ces dispositions prescrivent que les services doivent être offerts dans les deux langues officielles dans certains endroits qui sont choisis selon le nombre de personnes qui passent la frontière. Contrairement au personnel de Douanes et Accise Canada, les fonctionnaires de l'Immigration ne rencontrent pas toutes les personnes qui passent à nos frontières. Ils ne voient qu'une infime proportion des personnes qui se présentent à ces points. La demande de services en français est quasi inexistante dans nombre de ces bureaux d'immigration. De plus, dans la vingtaine de points frontaliers récemment visés par le règlement, la demande de services bilingues est pratiquement inexistante. Nous avons rencontré des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor pour discuter de cette situation. Je suis confiante que les fonctionnaires de EIC et du Conseil du Trésor peuvent parvenir à une formule appropriée qui nous permettrait de réaliser l'objectif de la loi. Nous prendrons d'autres dispositions pour répondre à la demande de services en français dans des bureaux où l'on a identifié le besoin.

Laissez-moi vous réitérer notre intention de prendre les dispositions administratives qui s'imposent pour appliquer le règlement dès qu'il sera entériné. Voilà qui met fin à mes observations préliminaires.

Thank you for your attention. I would be pleased to answer any questions you may have.

**Mr. Allmand:** You say that under the new regulations 173 additional offices would be required to be bilingual in addition to the 183 you already have. What is the breakdown in those offices with respect to employment matters as opposed to immigration matters in these 356 offices, the 183 that are currently bilingual and the additional 173? How many would be employment offices and how many immigration?

Mr. D. Neuman (Director Personnel Corporate Services, Employment and Immigration Canada): We do not have the numbers here on the existing offices breakdown, but we have the breakdown of the new offices. There are 107 Canada Employment Centres, 48 inland and airport immigration offices and 18 border posts.

• 1445

**Mr.** Allmand: The Canadian Employment Centres are those that deal with unemployment insurance matters, the training programs, job placement and so on. How many do you have of those in the entire country?

Ms Jean: It is 478 full-service, and there are others that provide some itinerant services.

Mr. Neuman: Specialized. Ms Jean: It is about 470.

Mr. Allmand: Since there has been some concern as to how practical these new regulations are, especially in smaller centres where the minority population is not that large, what is the minimum size of your offices? Are there Canadian Employment Centres down to one, two or three people, or is there some minimum size? Do you have them that small?

Mr. Neuman: Yes, we do.

Mr. Allmand: Could you give us an example, let us say, since we often deal with these examples in the committee, of an office in Alberta or Saskatchewan that would be bilingual under present rules that would be a small office in some community?

Mr. Neuman: The smallest one here is High Prairie, Alberta.

Mr. Allmand: How many people?

Mr. Neuman: It has four staff.

Mr. Allmand: Is that a designated bilingual office?

Mr. Neuman: It will be.

Mr. Allmand: How would you handle that? Of the four would you have one who would be capable?

Mr. Neuman: We had two.

Mr. Allmand: Oh, you already had two.

**Mr. Neuman:** In fact in the Canada Employment Centres of the 107 additional offices that are going to be designated there are only 13 that do not have a bilingual capacity. A total of 64 already have it.

[Traduction]

M. Allmand: Vous dites que dans le cadre du nouveau règlement, il vous faudra offrir des services bilingues dans 173 bureaux de plus qui s'ajouteront aux 183 bureaux que vous avez déjà. Pouvez-vous nous donner une ventilation pour ces 356 bureaux, c'est-à-dire ceux qui ont déjà une capacité bilingue et ceux qui devront l'avoir, et indiquer s'il s'agit de services d'emploi ou d'immigration?

M. D. Neuman (directeur, Services généraux du personnel, Emploi et Immigration Canada): Je n'ai pas ces chiffres pour les bureaux qui ont déjà une capacité bilingue, mais je peux vous dire que les nouveaux bureaux comprennent 107 Centres d'emploi du Canada, 48 bureaux d'immigration au Canada et dans les aéroports et 18 postes frontières.

M. Allmand: L'assurance-chômage, les programmes de formation professionnelle, le placement en milieu de travail, tout cela relève des centres d'emploi du Canada. Combien de ces centres ont été créés au Canada?

**Mme Jean:** Il en existe 478 capables d'offrir toute la gamme des services prévus, mais il en existe aussi un certain nombre qui fonctionnent, sur une gamme plus restreinte, avec des équipes mobiles.

M. Neuman: Des centres plus spécialisés.

Mme Jean: Il y en a environ 470.

M. Allmand: Certains estiment malaisée la mise en oeuvre de la nouvelle réglementation. Cela serait particulièrement vrai des centres moins importants installés dans des régions où la langue minoritaire n'est que peu répandue. Quelle est la taille minimum de vos centres? Existe-t-il des centres d'emploi du Canada qui ne comportent qu'une, deux ou trois personnes. Existe-t-il une taille minimum? Y en a-t-il d'aussi réduits que cela?

M. Neuman: Il y en a effectivement.

M. Allmand: Pourriez-vous nous citer un exemple, car, au sein du comité, nous avons souvent à connaître des situations analogues avec, par exemple, l'exemple d'un service installé en Alberta ou en Saskatchewan et qui, selon les règles actuelles, devrait être en mesure de fonctionner dans les deux langues. Il s'agit parfois de très petits services installés dans des localités peu peuplées.

M. Neuman: Le centre le plus petit est celui de High Prairie en Alberta.

M. Allmand: Quels sont les effectifs?

M. Neuman: Ce service comprend quatre personnes.

M. Allmand: S'agit-il d'un service désigné bilingue?

M. Neuman: Il va l'être.

M. Allmand: Mais, alors, que faire? Sur ces quatre employés, y en aura-t-il un de bilingue?

M. Neuman: Nous en avions deux.

M. Allmand: Ah, vous en aviez déjà deux.

M. Neuman: Des 107 centres d'emploi du Canada nouvellement désignés comme des bureaux bilingues, il n'y en a que 13 à ne pas encore pouvoir fonctionner dans les deux langues. Soixante-quatre d'entre eux possèdent déjà cette capacité.

Mr. Allmand: Is this in what might be described as English Canada, or is this the whole country?

Mr. Neuman: It is the whole country.

**Mr.** Allmand: In a place like High Prairie, Alberta, where you have four, and you say two are already bilingual, what is your assessment of how it has been working in service to the public?

Mr. Neuman: If you look at the reports of the audits we have done and audits of the commissioner, we have an excellent record and we are quite proud of it. We have always had an excellent record.

Mr. Allmand: Again I am disappointed that some of the people on the committee who have questioned this. . . even this morning, while Mr. Van De Walle said he supported the policy, he said that some of his constituents got upset when the RCMP in small communities in his province answered the phone by saying bonjour, RCMP—

Mr. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): If I may just interrupt for a minute, that was not a question of not getting the service. It was just the sense that they did not want to hear the French language first.

**Mr.** Allmand: That is right. And Mr. Edmonston asked if that was a common complaint that people made to the departments and to the commissioner.

**Mr. Neuman:** We do get individual complaints from people who are not happy. They do not like to see bilingual forms and that type of thing, but we certainly do not get a large number of complaints. When you look at the millions of transactions we do a year, it is marginal. I have been here in this position a year and I think I have seen one.

Mr. Allmand: So as far as you are concerned—and I think High Prairie, Alberta, would be a good example of a small western community—implementing these new regulations would provide no difficulty for your department.

Mr. Neuman: On the employment side.

Ms Jean: The CECs on the employment side.

**Mr.** Allmand: Yes, on the employment side. I am now talking of the employment side. You see no difficulty.

**Mr. Neuman:** Minimal difficulty. Some additional costs, but minimal difficulty.

**Mr.** Allmand: I guess different from the RCMP, you look to 107 employment centres that would require bilingual capacity that do not have it now.

Mr. Neuman: No, no. There are only 13 that require it that do not have it, of the 107.

Mr. Allmand: So this is not a major new effort for your—

[Translation]

M. Allmand: Parlez-vous des régions anglophones ou de l'ensemble du pays?

M. Neuman: De l'ensemble du pays.

M. Allmand: Permettez-moi de reprendre l'exemple de High Prairie. Vous avez dit que ce centre emploie quatre personnes, dont deux employés bilingues. Estimez-vous que cela a donné de bons résultats sur le plan de la qualité du service?

M. Neuman: Les rapports des vérifications que nous avons nous-mêmes effectuées ainsi que de celles effectuées par le commissaire font ressortir d'excellents résultats dont nous sommes d'ailleurs particulièrement fiers. Nous avons toujours obtenu d'excellents résultats.

M. Allmand: Je suis déçu du fait que certains membres du comité ont mis tout cela en cause. . . et même encore ce matin, puisque M. Van De Walle qui est pourtant partisan de cette politique a déclaré que certains de ses électeurs étaient mécontents du fait que, dans certaines petites localités de sa province, les services de la GRC répondaient aux appels téléphoniques en disant Bonjour, RCMP.

M. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Permettez-moi une rapide précision: La plainte ne porte pas sur la qualité du service. Il s'agit tout simplement de personnes qui ne veulent pas qu'on s'adresse d'abord à elles en français.

M. Allmand: C'est cela. Et M. Edmonston a demandé s'il s'agissait là d'une plainte fréquente adressée aux ministères et au commissaire.

M. Neuman: Nous recevons effectivement des plaintes de personnes que cela agace. Des personnes n'aiment pas avoir sous les yeux des formules rédigées dans les deux langues ou autres indices de la politique du bilinguisme. Le nombre de ces plaintes n'est pas très important et je dirais même, vu les millions d'opérations effectuées chaque année, qu'il est extrêmement faible. J'occupe mon présent poste depuis un an et je n'ai recueilli qu'une seule plainte.

M. Allmand: Je considère que High Prairie est une petite communauté assez typique de l'Ouest. Or, d'après vous, l'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation ne devrait pas poser de problèmes particuliers à votre ministère.

M. Neuman: En ce qui concerne le secteur emploi.

Mme Jean: En ce qui concerne les CEC oeuvrant dans le secteur de l'emploi.

M. Allmand: Oui, en ce qui concerne le secteur emploi. C'est bien de cela qu'il s'agit. Or, on n'a envisagé aucun problème particulier.

M. Neuman: Aucun problème sérieux. Des coûts supplémentaires, oui, mais aucun problème sérieux.

M. Allmand: Votre situation est donc, à cet égard, tout à fait différente de celle de la GRC. Il s'agit de transformer en centres bilingues, 107 centres d'emploi qui ne sont pas encore à mesure de fonctionner dans les deux langues.

M. Neuman: Non, pas du tout. Des 107 centres, il n'y en a que 13 qui sont désignés comme des centres bilingues mais qui ne sont pas encore en mesure de fonctionner dans les deux langues.

M. Allmand: Donc, pour vous, cela ne représente pas un très grand effort. . .

Ms Jean: Also what we have been saying is that within the CECs that already have it, we might have to increase. So that will be training, travel costs—

Mr. Allmand: All right. Let us go to the immigration offices, which include border points. Under the regulations almost every border point in law requires bilingual capacity, even though you say in your brief that in fact you get very little demand for it.

• 1450

Mr. Neuman: We get very little demand.

Mr. Allmand: That is what I mean. Immigration does.

**Ms Jean:** That is why we flagged it, because we have problems there. We would have to train a lot of people, and we have no demand in some of these ports of entry.

Mr. Neuman: We do not see the people when they cross the border. They are seen by Customs, and it is only in instances where there are non-Canadians crossing or where there is some kind of a problem that they are referred to Immigration. So we see a small fraction of the people who actually cross the border. We are not the first point of contact. Certainly in points out west and many in Ontario there is virtually zero demand for service in French. We do not see Canadians at the border, unlike Customs.

**Mr. Allmand:** What would happen if you had a border point where you had no francophone capacity in Immigration and somebody was referred and you were not able to serve them?

**Mr. Neuman:** We would make alternate arrangements. You can make telephone arrangements to have somebody interviewed or questioned. The instances are really quite small. Our officer in Saskatchewan, where we have one immigration post, has had one request for service in French in five years.

**Mr.** Allmand: This is because most of those people going through the immigration offices are non-Canadians to begin with.

Mr. Neuman: Yes, virtually all of them, by definition.

Mr. Allmand: They could be residents, I suppose, who have been here and have left and are coming back or something like that

Mr. Neuman: Only if they are referred to immigration do we see them.

Mr. Allmand: In previous meetings and studies on these regulations, some of the minority language groups—the l'Association des francophones hors Québec and Alliance Quebec—have recommended that these regulations be changed to drop the 5% criterion in favour of simply a minimum number. They do that because they say in larger communities, let us say Toronto or Montreal, the 5% may not do justice to the situation.

[Traduction]

Mme Jean: Mais j'ajoute que nous allons peut-être devoir renforcer les capacités bilingues de certains CEC qui sont déjà en mesure de fonctionner dans les deux langues. Il y aura donc des frais de formation, de déplacement et autres.

M. Allmand: Entendu. Passons maintenant aux services de l'immigration, y compris les postes frontières. D'après la réglementation en vigueur, tous les postes frontières doivent être bilingues même si, comme vous l'indiquez dans votre exposé, le besoin s'en fait rarement sentir.

M. Neuman: C'est vrai, très peu de gens demandent à être servis en français.

M. Allmand: C'est aussi ce que j'entendais. Cela est vrai des services d'immigration.

Mme Jean: C'est pour cela que nous avons signalé cette situation car cela pourrait nous causer des problèmes. Il nous faudrait faire un sérieux effort de formation; or, dans certains ports d'entrée la demande n'existe pas.

M. Neuman: Ceux qui traversent la frontière n'ont pas affaire à nous. Ils ont affaire aux douanes et l'immigration n'intervient que dans les cas où un non-Canadien franchit la frontière, ou dans certaines situations problématiques. Nous n'avons affaire qu'à un très faible pourcentage des personnes qui franchissent la frontière. Nous ne sommes pas, pour ces personnes, le premier point de contact. On peut dire qu'effectivement, dans les régions de l'Ouest et dans de nombreux postes frontières de l'Ontario, presque personne ne demande à être servi en français. Mais, contrairement aux services des douanes, nous n'avons pas affaire aux Canadiens traversant la frontière.

M. Allmand: Que se passerait–il si, à un poste frontière non bilingue, quelqu'un ayant affaire aux services d'immigration, s'apercevait qu'on ne peut pas le servir dans sa langue?

M. Neuman: Nous pourrions trouver une solution de rechange. On peut s'arranger pour interroger quelqu'un par téléphone, par exemple. Ce genre de cas est extrêmement rare. En Saskatchewan, nous avons un poste d'immigration et l'agent qui y est affecté n'a, en cinq ans, rencontré qu'une seule personne voulant être servie en français.

**M.** Allmand: Mais cela c'est parce que la plupart des personnes ayant affaire aux services de l'immigration sont des non-Canadiens.

M. Neuman: Oui, par définition, cela est vrai de la vaste majorité d'entre eux.

M. Allmand: J'imagine, évidemment, qu'il pourrait s'agir de résidents canadiens qui ont quitté le Canada et qui y reviennent.

M. Neuman: Mais nous n'aurions affaire à eux que s'ils étaient renvoyés devant les services d'immigration.

M. Allmand: Au cours de séances précédentes et dans le cadre d'études portant sur cette réglementation, certaines organisations représentant une minorité linguistique—l'Association des francophones hors Québec et Alliance Québec—ont recommandé la modification de la réglementation afin d'abandonner ce seuil de 5 p. 100 pour le remplacer par un nombre minimum. Cet argument est fondé sur l'idée que dans les grandes villes, disons Toronto ou Montréal, ce seuil de 5 p. 100 ne permet pas toujours de rendre compte de la situation.

These minority language associations have also recommended that there be consultations with the minorities with respect to the placement of the offices that would have a bilingual capacity. I suppose in your situation it would be the Canada Employment Centres. In other words, it would be rather ridiculous if in Montreal you put the bilingual office in the east end rather than in the west island or in west central Montreal or something to that effect. We have had examples—maybe not with your department—where the bilingual office was in a situation like that, both in English and French Canada.

Since those recommendations were made to this committee before Christmas and this committee is giving serious attention to them, I wonder if you have had some consultation with the Treasury Board on the impact of those changes to the regulations.

Mr. Neuman: Do you mean additional changes?

Mr. Allmand: Yes. In other words, the regulations have been tabled, and you know what they are, but the purpose of these hearings is to get from this committee our views on whether the draft regulations themselves should be amended. Two amendments we are giving serious attention to are those I have just mentioned, that we drop the 5%—

Ms Jean: Are you talking about the 5% demand?

Mr. Allmand: Yes, in favour of a simple minimum number in various communities, which would vary: 5,000 in major urban centres; 500 and 200 for essential services in smaller communities. In other words, drop the percentage. I am just wondering if you have had consultations on that possibility with Treasury Board.

Ms Jean: Let us say we drop the 5% demand and keep the 500. For us, it has an enormous impact. We have evaluated that it would require from 75 to 100 more offices being designated.

Mr. Neuman: Very small offices.

Mr. Allmand: But you have already attempted to evaluate the impact of such a change. What about the location of the offices? Once these regulations go through and you have to put bilingual offices as opposed to unilingual offices in such places, I suppose, as Moncton, New Brunswick or Montreal or Sudbury or wherever—

• 1455

Mr. Neuman: None of the large offices are at issue. They are all bilingual already. It is essentially small offices in smaller communities. Many of them will already have the capacity. Our capacity to provide service in both languages exceeds the requirements of the act. They would exceed in many instances what they are, even with these changes. The problem would be in a two-person or three-person office, or even worse, at a border point. We operate on two shifts. We

[Translation]

Ces associations représentant les minorités linguistiques ont également recommandé que l'on procède, auprès des minorités linguistiques en cause, à des consultations concernant l'emplacement des bureaux bilingues. J'imagine, en ce qui vous concerne, qu'il s'agirait des Centres d'emploi du Canada. Autrement dit, il semblerait effectivement ridicule d'installer, à Montréal, un bureau dans les quartiers de l'Est plutôt que dans l'ouest de l'île ou dans les quartiers ouest du centre. Nous avons noté plusieurs exemples—et je crois que cela n'a rien a voir avec l'action de votre ministère—de bureaux bilingues installés un petit peu en dépit du bon sens et cela aussi bien dans les régions anglophones que dans les régions francophones.

Les recommandations que je viens d'évoquer ont été faites avant Noël et le comité s'est penché dessus attentivement. J'aimerais savoir si depuis, vous avez pris contact avec le Conseil du Trésor pour examiner, avec lui, le répercussions que pourrait avoir cette modification de la réglementation en vigueur.

M. Neuman: Pour y apporter de nouvelles modifications?

M. Allmand: Oui. Autrement dit, le règlement a effectivement été déposé et vous en connaissez la teneur, mais ces audiences doivent permettre au comité de savoir si, d'après vous, il ne conviendrait pas de modifier le projet de règlement. Nous étudions sérieusement deux modifications possibles telles que, par exemple, l'élimination du seuil de 5 p. 100. . .

**Mme Jean:** Vous voulez dire du seuil de la demande fixé à 5 p. 100?

M. Allmand: Oui, il s'agirait de remplacer cela par un chiffre minimum qui varierait selon les cas: disons, 5,000 dans les grandes agglomérations et 500 ou 200 en ce qui concerne les services essentiels dans les communautés de moindre envergure. Il s'agirait, autrement dit, d'abandonner purement et simplement l'idée de ce pourcentage. J'aimerais donc savoir si vous avez rencontré les représentants du Conseil du Trésor pour évoquer cette possibilité.

Mme Jean: À supposer que l'on supprime effectivement ce seuil de 5 p. 100 et qu'on s'en tienne au chiffre de 500. Cela aurait, pour nous, une énorme importance puisque cela nous obligerait à ajouter de 75 à 100 bureaux à la liste des bureaux bilingues désignés.

M. Neuman: Il s'agirait, bien sûr, de très petits bureaux.

M. Allmand: Mais vous avez déjà essayé de prévoir les effets d'une telle modification. Cela aura-t-il une influence au niveau de l'emplacement des services? L'entrée en vigueur de la nouvelle réglementation va vous obliger à prévoir des bureaux bilingues, disons à Moncton au Nouveau-Brunswick, à Montréal ou à Sudbury.

M. Neuman: Nos bureaux importants ne sont pas en cause. Ils sont déjà en mesure d'assurer le service dans les deux langues. Il s'agit essentiellement de petits bureaux installés dans de petites localités. Cela dit, beaucoup d'entre eux sont déjà en mesure de fonctionner dans les deux langues. Si vous voulez, le degré de bilinguisme dans nos services va déjà au-delà de ce qu'exige la loi. Même avec les changements envisagés, nos capacités vont souvent au-delà

have three people or six staff in an office. They have never used French. If we have to send them on language training, we have to pull them off, hire additional people, replace them, send them back to work. They will never use French. After three years they will be retested and they will have to be sent for training again. In small offices we do not have turnover. So it is very, very difficult to maintain it where there is no demand.

**Mr. Allmand:** So on the employment side you see no difficulty in implementing the new regulations.

Mr. Neuman: Very little.

**Mr. Allmand:** But you see some problems on the immigration side, especially at border points.

**Mr.** Neuman: That is right. Mainly because Immigration does not generally deal with Canadians.

**Mr. Layton:** I would like to welcome our representatives from EIC this afternoon. As the French Canadians say,

je profite de l'occasion pour vous remercier pour le service rendu chez moi, à Lachine—Lac-Saint-Louis.

There were actually two occasions in these recent months that your organization was called on for assistance to the community as the result of economic and other things. One was a group of workers who are somewhat aged and somewhat caught by a change in the location of their plant. We needed the very special assistance, the personal touch, that would make that adjustment possible for those workers. I am pleased to report that the results were very positive. More recently there was the rather infamous or famous event of the rubber cheques that were issued at Zimmcor Company. The question was how could we help those workers before Christmas. The workers of your office in the LaSalle-Lachine area were most effective, and I take the advantage of letting you know that personally.

Also, congratulations on your record of providing services in our two official languages, as has been reported in the past by our languages commissioner. I think it is an example for other departments that with all those contacts a department can work away at it. "Where people matter" seems to stand out.

As far as the locations are concerned—and I tend to look at all of these issues from the businessman's point of view—is there any collaboration either existing or possible with the Customs department, which is Revenue I guess, to provide

#### [Traduction]

des exigences. Le problème se poserait plutôt au niveau des bureaux ayant deux ou trois agents ou, ce qui serait plus grave, à des postes frontières. Le service est assuré par deux équipes qui se relayent. Prenons l'exemple d'un bureau de trois ou six personnes, dont aucun qui parle le français. Pour leur donner une formation linguistique, il faut les faire quitter leur service, engager un personnel supplémentaire pour les remplacer, et les faire reprendre le travail à la fin du cours de langue. Or, pour la plupart, ils n'auront jamais à utiliser le français. Après trois ans il faudra les faire passer un nouvel examen linguistique et, en toute probabilité, les faire suivre une nouvelle période de formation. Mais dans les petits bureaux il n'y a pas assez de roulement et il serait donc extrêmement difficile d'assurer un service bilingue en l'absence de clients y ayant recours.

M. Allmand: Mais, en ce qui concerne le secteur de l'emploi, vous ne pensez pas que la nouvelle réglementation va poser de problèmes particuliers?

M. Neuman: Très peu, très peu.

**M.** Allmand: Vous pensez, par contre, qu'il pourrait y avoir des problèmes dans le secteur de l'immigration et en particulier dans les postes frontières.

M. Neuman: C'est cela, et cela est principalement dû au fait que les services de l'immigration n'ont, en général, rien à voir avec les citoyens canadiens.

M. Layton: Permettez-mois de souhaiter la bienvenue aux représentants d'EIC. En outre,

let me also take this opportunity to tell them how much I appreciate the service they provide in my home riding of Lachine—Lac-Saint-Louis.

Au cours des derniers mois, l'organisme que vous représentez a été sollicité à deux reprises pour aider nos citoyens dans le cas de difficultés économiques et autres. Il s'agissait, dans le premier cas, d'un groupe de travailleurs d'un certain âge pris au dépourvu par le déménagement de leur usine. Il nous a fallu obtenir une aide spéciale, particulièrement adaptée à la situation, afin de faciliter l'adaptation de ces travailleurs. Je suis heureux de pouvoir vous dire que tout cela a donné d'excellents résultats. Nous avons, plus récemment, eu à connaître de cette scandaleuse affaire de chèques en bois émis par la compagnie Zimmcor. Il s'agissait de trouver les moyens de venir en aide à ces travailleurs dans la période précédant Noël. Les personnes affectées à votre bureau de la région LaSalle-Lachine ont répondu très efficacement aux besoins et je suis heureux de pouvoir vous dire cela en personne.

Je tiens également à vous féliciter des résultats que vous avez obtenus au niveau de l'utilisation des deux langues officielles, ainsi que l'a d'ailleurs souligné le Commissaire aux langues officielles. Vous êtes, à cet égard, un exemple pour les autres ministères. Vous attachez beaucoup d'importance au facteur humain et cela me semble remarquable.

Maintenant, en ce qui concerne les emplacements—et, dans tout cela, mon point de vue est plutôt celui de l'homme d'affaires—serait—il possible, soit à l'heure actuelle soit éventuellement, de collaborer avec les douanes, qui relèvent

the back-up service in the other language, whichever it might be, or are these two departments so separated that even though they are in adjoining offices they are not allowed to represent the interests of Canada to the person in front of them?

 $Ms\ Jean: I$  am sure that when they are not far from each other, they can collaborate.

M. Layton: On peut parler une autre langue.

Mme Jean: C'est cela. Il est certain qu'il peut y avoir de la collaboration, mais cela n'est pas strictement conforme aux critères du règlement.

Mr. Layton: Will it satisfy the commissioner?

Mr. Neuman: Quite technically, the customs agents at the border are our agents. In other words, when they are examining people entering the country, they do it on behalf of Customs and they do it on our behalf. It is on our behalf that they identify those people that we have jointly agreed to should be referred to Immigration. But once they are in the hands of Immigration, they are in our hands. Arrangements to use Customs people to provide interpretative services would, in our interpretation, not be acceptable under these regulations. We would have to make an active offer among our own people.

• 1500

Mr. Layton: I see. You mention on the last page of the English version of your text, page 5, that you are in a sense in negotiation with the Treasury Board officials in this regard.

Mr. Neuman: Yes, we are.

Mr. Layton: I wondered to what extent that might be on the table. Are there any other proposals that might satisfy this without it having to be added to the national debt?

Mr. Neuman: That is what we are discussing with Treasury Board. We are reasonably confident that they can arrive at some wording that would exempt those offices at the border that have no demand. We would be prepared to make a commitment to have administrative arrangements, either with somebody in customs or with immigration people at the closest border post where we have that capacity.

**Mr. Layton:** Is that because the customs office might not be directly associated with the point of immigration?

**Mr.** Neuman: They may not have anybody free. The small border posts do not have a lot of people. You often cannot call the one guy who is there into Immigration to help.

Mr. Layton: No, although it might be a minor delay of a few minutes.

Mr. Neuman: Yes, it could be.

#### [Translation]

du ministère du Revenu national, afin d'obtenir, le cas échéant, des sortes de renfort linguistique qui permettraient de pallier les insuffisances éventuelles. Ou est-ce que la manière dont sont organisés vos deux ministères ne permet pas à des fonctionnaires, malgré la proximité des locaux occupés, de se prêter main-forte et de parler à la clientèle au nom du Canada?

Mme Jean: Je pense que lorsque les agents de ces deux ministères sont situés suffisamment à proximité les uns les autres, ils peuvent collaborer.

Mr. Layton: We could switch languages.

**Ms Jean:** Certainly. Personnel from two departments could collaborate, but that would not be quite in line with the requirements set out in regulations.

M. Layton: Cela satisferait-il le commissaire?

M. Neuman: À vrai dire, les douaniers en poste aux frontières sont des agents à nous. Autrement dit, en contrôlant les personnes qui entrent au Canada, ils agissent et pour le compte des douanes et pour notre compte. C'est pour notre compte qu'ils agissent lorsqu'ils signalent les personnes qui doivent, comme nous en sommes convenus, être renvoyées devant les services de l'Immigration. Les persones, une fois prises en charge par les services de l'Immigration, nous appartiennent. Aux termes de la réglementation, nous ne pouvons pas demander aux agents des douanes de nous servir d'interprètes. Nous devons recourir, pour cela, à notre propre personnel.

M. Layton: Je vois. A la dernière page de votre mémoire, vous laissez entendre que vous êtes en cours de négociation sur ce point avec les gens du Conseil du Trésor.

M. Neuman: Effectivement.

M. Layton: Je me demande donc dans quelle mesure cela ne serait pas négociable. Existe-il d'autres moyens de régler cette question sans grever davantage le budget de l'État?

M. Neuman: C'est justement de cela que nous parlons avec le Conseil du Trésor. Il est probable que nous puissions arriver à un libellé qui permettrait d'exempter les postes-frontières qui ne sont jamais sollicités sur le plan du bilinguisme. Nous pourrions nous engager à prendre des dispositions nous permettant de recourir, au cas où, dans une situation précise, il nous faudrait servir la clientèle dans une langue que nous ne possédons pas, aux gens des douanes ou de l'immigration au poste frontière le plus proche.

M. Layton: Est-ce parce que le service des douanes n'est pas nécessairement installé à proximité du poste d'immigration?

M. Neuman: Ils n'ont pas nécessairement quelqu'un à nous prêter. Les petits postes frontières n'ont pas beaucoup d'agents. Il est souvent impossible de faire appel à l'unique agent d'immigration en poste.

M. Layton: Non, bien que cela puisse ne prendre que quelques minutes.

M. Neuman: Oui, cela peut être assez court.

Mr. Layton: I am conscious of the impact of expenditures on the national scene. You make reference to the need for training—150 person-years and \$3 million of travel. We are talking of \$10 million plus in roundish figures. Are there budgeted funds for this? Is this an ongoing process in the department for language training, or this a requirement of new money?

**Mr. Neuman:** Those are additional expenses over and above what we normally budget. We are also discussing that with the Treasury Board.

**Mme Jean:** Nous avons effectivement des budgets et nous avons continuellement des employés en formation linguistique, mais ceci serait *over and above*.

M. Edmonston (Chambly): Bienvenue. Je m'intéresse beaucoup au nombre de plaintes que vous avez reçues concernant la langue parlée. À un endroit, on indique 141, alors qu'à un autre, on dit 120.

M. Neuman: Vous parlez du nombre de plaintes?

M. Edmonston: Oui. Est-ce 141 ou 120?

M. Neuman: En 1989, il y en a eu 141. Il y en a eu 137 l'an dernier.

M. Edmonston: J'aimerais bien savoir sur quoi portaient les plaintes que les gens ont faites. Ce n'est pas très bien détaillé. Entre parenthèses, je sais que vous avez eu d'excellentes notes de la part du commissaire et que vous avez fait un bon boulot, mais je m'intéresse surtout à ces plaintes que vous avez reçues.

Mme Jean: On en a eu 41 au sujet de communications téléphoniques; 33 au sujet de communications personne à personne, c'est-à-dire de quelqu'un qui est dans le bureau et qui n'est pas satisfait; 19 au sujet de la correspondance; 9 au sujet de certaines publications; 8 au sujet des communications dans les médias, soit les journaux, les annonces; 6 au sujet des communications visuelles; 6 sur les formulaires, sur des choses qui n'étaient pas appréciées; 4 sur des choses qui se sont passées dans le cadre de programmes de formation; 1 au sujet des communications audiovisuelles; 1 au sujet d'un événement public; 1 au sujet de notre processus de dotation; 1 concernant la discrimination linguistique; 4 au sujet de la langue de travail; 2 au sujet de la langue de travail durant la formation; 1

on equitable participation; 5 relating to program management; 0 relating to administration of justice. I think that could be shared with the committee.

On peut vous donner notre liste si vous voulez.

M. Edmonston: J'aimerais l'avoir parce que j'aime bien avoir des détails. Vous avez parlé d'une plainte à propos d'un événement. De quel événement s'agit—il?

Mme Jean: Je ne le sais pas. On pourrait se renseigner.

M. Edmonston: Vous m'avez donné beaucoup de détails, mais cela ne m'a pas donné grand-chose. Je m'excuse. Vous avez eu un problème de logiciel. Vous aviez eu le même problème l'année dernière. Le problème n'est toujours pas réglé au bout de deux ans. Est-ce que je me trompe? Est-ce exact?

[Traduction]

M. Layton: Je suis tout à fait conscient de l'aspect budgétaire. Vous avez évoqué vos besoins en matière de formation—150 années-personnes et 3 millions de dollars de frais de déplacement. Cela donne environ 10 millions de dollars. Ces sommes ont-elles été prévues? Le ministère dispose-t-il d'un budget affecté à la formation linguistique ou faudra-t-il débloquer des crédits supplémentaires?

M. Neuman: Il s'agit là de dépenses qui viendront s'ajouter à notre budget actuel. Sur ce point également, nous sommes en pourparlers avec les gens du Conseil du Trésor.

Ms Jean: We do have certain sums set aside for on going language training purposes, but the figures that were just mentioned would be over and above the normal budget.

Mr. Edmonston (Chambly): Welcome to the committee. I am rather interested in the number of complaints that you have received concerning the language of service. The figure of 141 is quoted somewhere, but I see the figure of 120 quoted somewhere else.

Mr. Neuman: Are you speaking of the number of complaints?

Mr. Edmonston: Yes. Is it 141 or 120?

**Mr. Neuman:** There were 141 complaints in 1989 and 137 last year.

Mr. Edmonston: I would be interested in knowing the reasons behind these complaints. Not too much is said in that respect. By the way, I know that the commissioner has given you high marks in that respect and I know that you are doing good work, but I am particularly interested in the complaints that have been filed.

Ms Jean: 41 complaints had do to do with telephone calls; 33 had to do with inter personal communications, that is, someone who comes into the office and is not satisfied with the service he or she is given. 19 complaints had to do with communications by mail; 9 had to do with various publications; 8 with media communications, advertisements placed in newspapers; 6 had to do with visual communications; 6 with forms, that is to say various things the client did not like; 4 had to do with something in the training programs; 1 with audio-visual communication; 1 had to do with a public event; 1 had to do with our staffing process; 1 with discrimination on grounds of language; 4 had to do with language in the workplace; 2 with the language used during training;

une plainte portait sur l'égalité de participation; cinq plaintes portaient sur la gestion d'un programme; aucune plainte n'a été déposée à l'égard de l'administration de la justice. Je pense qu'il est bon de vous exposer la situation.

We could leave this list with you, if you wish.

**Mr. Edmonston:** I would like to have it since I think details are important. You mentioned a complaint concerning an event. What was that event?

Ms Jean: I do not know, but we could find out.

Mr. Edmonston: You have given us a lot of details, but forgive me for saying that they do not amount to very much. You have experienced a software problem. You had the same problem last year. Two years later, the problem is still there. Am I wrong or is that indeed the case?

• 1505

Mme Jean: Parlez-vous de la traduction des offres d'emploi?

M. Edmonston: Je crois que vous avez eu, non pas une ou deux plaintes, mais neuf plaintes à ce sujet, et c'est la deuxième année. Qu'est-ce qui se passe chez vous?

Mme Jean: Premièrement, je ne sais pas si ce sont les mêmes plaintes.

M. Edmonston: On parle de la traduction des logiciels.

Mme Jean: Il faut dire qu'on a 128 plaintes alors qu'on voit 5 millions de personnes. Je pense que la proportion est assez raisonnable.

En ce qui concerne la traduction des logiciels, on fait des efforts. Ce n'est pas toujours facile. Certaines traductions sont faites. Je suis moi-même allée dans plusieurs centres d'emploi. Par exemple, des traductions peuvent être faites à contrat dans une région, et les gens qui vérifient la traduction n'ont peut-être pas toujours le niveau d'expertise nécessaire. Ils croient qu'ils ont en main une très bonne traduction alors que ce n'est pas nécessairement le cas. Toutes sortes de choses peuvent arriver. On fait beaucoup d'efforts pour améliorer cela, mais...

M. Edmonston: Je peux préciser ma question si vous le voulez. Ce n'est pas tout.

I am going to say it in English, just to make sure.

Their nine complaints were about the quality of French produced by the translation software, the computerized job card system.

Ms Jean: Yes, that is what I am referring to.

Mr. Edmonston: Now, when we are looking at nine complaints, we are looking at a pattern here, I suppose. And if we are looking at more than one year, we are looking at almost a system that is in serious trouble. You tell me, and I have had other people tell me, that with computers these things take years and years with software to correct.

Ms Jean: I am not saying it takes years. I am saying that if you get nine complaints per year out of a zillion of job advertising, we are trying to get that down. I think we are making an effort.

Mr. Edmonston: It says here the problem is still unresolved, not that it was a problem in the past. It is still unresolved after two years, and you seem to have a pattern. If you are only talking about 140 complaints, surely we are looking at perhaps 7% or 8%. I understand you may have five or six complaints occasionally for different things. It is a tough job you have, but you have a pattern here. You have had two years to correct it, and you have not.

Mr. Neuman: There is a contract out, and we have a contractor working to update the dictionary; that is under way right now. We also found that half of the problems with the system were with the users—the people who input the job

[Translation]

Ms Jean: Are you referring to the translation of the employment offer?

**Mr. Edmonston:** I believe that you've had, not one or two complaints concerning that, but nine, and this is the second year that has happened. What's going on?

Ms Jean: First of all, I don't know if we are talking about the same complaints.

Mr. Edmonston: I think we are referring to the translation of software.

Ms Jean: I must stress the fact that we have received 128 complaints whereas we have dealt with 5 million people. I think that the ratio is rather reasonable.

As to the translation of software, we have done what we could. It is not always easy to do. Some translations have been done and I myself went to several employment centres. A translation can be done on a contract basis in one area but the people who review the translation do not always have the necessary expertise. They might think that they have obtained a very good translation whereas, in reality, it might not be. All sorts of things can happen. We have really tried to improve things, but—

Mr. Edmonston: I could reformulate my question in a more specific way. That is not all that I was referring to.

Permettez-moi, pour plus de certitude, de m'exprimer en anglais.

Les neuf plaintes enregistrées portaient sur la qualité de la version française du logiciel utilisé pour le système des fiches d'emploi informatisées.

Mme Jean: Oui, c'est également de cela que je parlais.

M. Edmonston: Vous avez donc reçu neuf plaintes à ce sujet et je crois qu'il faut bien aller voir le symptôme d'un problème général. Dans la mesure ou le problème dure depuis plus d'un an, je suis tenté d'y voir un problème systémique. Vous m'avez dit, et cela m'a été confirmé par d'autres personnes, que les problèmes de logiciel peuvent prendre des années à régler.

Mme Jean: Je ne dis pas que cela va prendre des années mais je vous dis simplement qu'il faut tout de même relativiser le problème dans la mesure ou nous avons reçu neuf plaintes alors que nous avons publié une foultitude d'offres d'emploi. Cela dit, nous faisons des efforts en vue d'améliorer la situation.

M. Edmonston: D'après le document que j'ai sous les yeux, le probème reste à résoudre; ce problème n'appartient nullement au passé. Après deux ans, il subsiste et voilà le symptôme d'un mal plus général. C'est vrai qu'il n'y a eu que 140 plaintes, mais cela doit quand même représenter quelque 7 ou 8 p. 100 de l'ensemble. Je comprendrais très bien que vous receviez cinq ou six plaintes portant sur divers aspects de votre activité. Votre tâche n'est pas facile mais nous semblons avoir à faire à un problème qui s'enracine. Après deux ans, vous n'êtes toujours pas parvenus à le régler.

M. Neuman: Nous avons signé un contrat avec un entrepreneur chargé de mettre à jour le dictionnaire. Le travail est en cours. Nous nous sommes également aperçus que la moitié des problèmes que l'on impute au systèm

orders did not do it properly—so we have launched a training program for users. That will deal with half of the problems immediately. It is true that it is a complex system to translate job orders, and we have a contract out to update the dictionary. That we hope to have ready when. . .

Ms Jean: I think that is pointing to where we have to continue to work, because we are also trying to have more and more job information kiosks and to have user-friendly access to job information. So I think that is an issue we have to address.

**Mr. Edmonston:** Just one last question. I know you are working on this and last year you were working on this. Is it likely that next year we are going to meet each other and the problem will still be unresolved? Is there an *échéancier* that you have with the people you have hired?

Mr. Neuman: Oh, absolutely.

Ms Jean: I am saying that we have that contract and we are trying to solve that. I hope it will be solved next year.

Mr. Neuman: By the summer.

Ms Jean: By the summer.

Le coprésident (M. Desjardins): Permettez-moi de poser une question. Vous avez dit dans votre mémoire, et c'est vrai, que vous jouez un rôle très important au niveau des services à l'ensemble de la population canadienne, entre autres en milieu éloigné. Dans un milieu éloigné comme celui que je représente ici, à Ottawa, Emploi et Immigration est un des services auxquels on se réfère le plus couramment. C'est le seul service sur place à part Postes Canada.

En Abitibi, il y a une minorité anglophone importante, notamment à Val-d'Or et à Rouyn-Noranda. Pouvez-vous m'assurer qu'aujourd'hui, un anglophone du nord du Québec allant à un de vos bureaux de Val-d'Or ou de Rouyn-Noranda peut recevoir les services dans sa langue? Êtes-vous en mesure d'offrir un service bilingue?

• 1510

M. Neuman: Les chiffres que j'ai ici indiquent que 8 employés sur 32 sont bilingues à Val-d'Or et que 12 employés sur 45 le sont à Rouyn.

Le coprésident (M. Desjardins): Donc, au niveau du service, vous pouvez facilement. . .

M. Neuman: Nous considérons que c'est suffisant.

M. Kilger (Stormont—Dundas): Je souhaite la bienvenue aux témoins.

J'aimerais poursuivre sur le même sujet. On parle de proportion. Comment arrive-t-on à un tel chiffre? Est-ce en fonction du nombre de gens qu'on peut desservir ou en fonction du nombre d'employés dans un bureau? Vous parliez tout à l'heure de 25 p. 100 à Val-d'Or ou à Rouyn-Noranda, par exemple.

### [Traduction]

étaient en fait imputables aux utilisateurs, c'est-à-dire aux personnes qui introduisent dans le système les offres d'emploi. Il semblerait que cette tâche ne soit pas toujours correctement accomplie et nous avons mis en place un programme de formation afin de corriger cette situation. Cela permettra de régler immédiatement la moitié des problèmes. Il est vrai que ce système de traduction des offres d'emploi est très complexe, mais nous avons conclu un contrat de mise à jour du dictionnaire. Nous espérons que le travail sera terminé lorsque...

Mme Jean: Il est bien évident que nous devons maintenir notre effort tout en multipliant les kiosques d'information sur l'emploi et en facilitant davantage l'accès aux renseignements. Nous devons nous atteler à cette tâche.

M. Edmonston: Une dernière question, je vous prie. Je sais que vous poursuivez vos efforts et que l'année dernière, déjà, vous oeuvriez dans ce sens. Quelles sont les chances que l'année prochaine, lorsque nous nous reverrons, le problème subsiste? Les personnes que vous avez engagées sont-elles soumises à un échéancier?

M. Neuman: Tout à fait.

Mme Jean: Nous avons passé le contrat et les efforts sont donc en cours. J'espère que le problème aura été corrigé avant l'année prochaine.

M. Neuman: Avant l'été. Mme Jean: Avant l'été.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Let me ask you this. In your statement, you quite correctly indicate that the service that you provide is a very important one for Canadians and even more so for Canadians living in remote areas. In remote areas such as my own riding, Employment and Immigration is one of the most frequently mentioned services. Apart from Canada Post, it's the only on-the-spot service.

In Abitibi, there is a sizeable English-speaking minority, especially in Val-d'Or and Rouyn-Noranda. Are you in a position to state that, as of now, an English-speaking person in northern Quebec will be able to find service in his own language in your Val-d'Or or Rouyn-Noranda offices? Are you in a position to provide bilingual service?

Mr. Neuman: According to the figures I have here, 8 of our 32 employees in Val-d'Or are bilingual and, for Rouyn, the number is 12 out of 45.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Therefore, you have no problem providing. . .

**Mr. Neuman:** We believe the situation is satisfactory.

Mr. Kilger (Stormont—Dundas): I want to welcome these witnesses.

I would like to continue on the same topic. We spoke of percentages. How are such figures calculated? Does it depend on the number of clients or on the number of employees? Earlier on, you mentioned 25% for Val-d'Or or Rouyn-Noranda.

Official Languages

[Text]

Mme Jean: Jusqu'à maintenant, cela a été fait surtout en fonction de la demande. On fait un suivi et un encadrement, et on essaie d'ajuster notre formation et le nombre de nos postes bilingues en fonction de la demande. Telle a été notre façon de fonctionner.

Pour revenir à votre exemple, il est plus complexe d'expliquer nos services que de vendre des timbres. Par conséquent, on essaie beaucoup d'améliorer la capacité bilingue et même d'aller à un niveau assez élevé pour que les gens puissent donner des renseignements pertinents.

On a fonctionné de cette manière jusqu'à maintenant. Le nouveau règlement pose certaines questions qu'on a signalées.

Mr. Kilger: You list the number of additional offices coming on stream and, of those, how many already have some adequate bilingual capacity and so on. Maybe I am asking something that has already been answered. I would just like to have an idea of how many outstanding offices there will be without following these regulations. There will still be an outstanding number, I assume.

Mr. Neuman: If these regulations pass, there are 13 offices where there is no bilingual capacity. We will identify the positions required to be redesignated as bilingual. People incumbent in those positions at the present time will be sent on training. That is how we will do it, office by office. Generally we start by making sure whoever answers the telephone or is at the reception in front of the CEC... If they are smaller offices of four or five people, you do not really need that many bilingual positions.

Mr. Kilger: What happens if someone does walk into an office and asks for service in the language that is not available at that office at that time? With the phones and everything we have now, you can put people in touch just like that.

Mr. Neuman: All of our offices have signage in both languages. They all have forms and pamphlets in both languages. You may be aware that we have 800 numbers for many of our services. Those are all bilingual. If somebody wants to find out about their cheque, the automated voice response system for unemployment insurance is bilingual.

**Mr. Kilger:** What is the client's response to that? Do they absolutely want to speak to someone face to face, if you will? Are they adverse to using the technology?

**Mr. Neuman:** The response to the technology has been quite good.

Ms Jean: I must admit that I have been in this organization for almost three years. I have been visiting a lot of CEC offices in the regions, and I have never heard about that kind of situation. It must happen where they either refer that person to another person or whatever. There may be some complaints—

Mr. Kilger: It does not translate itself into a huge pile of complaints, obviously.

Mr. Neuman: We have arrangements. In other words, there are people who are designated. If somebody addresses themself to a small office and asks about one of our programs and there does not happen to be a program expert

[Translation]

Ms Jean: Until now, we have mostly gone by the demand. We do a follow-up study and we try to base our training and the number of bilingual jobs on demand. That is the way we have been operating.

But to get back to your example, I think that it is more difficult to explain the services we provide than to sell postage stamps. That is why we have tried to improve our bilingual capacity and we have tried to train our people to the point where they will be able to provide all the necessary information.

That is the way we have gone about it until now. The new regulation raises a certain number of issues as we mentioned earlier on.

M. Kilger: Vous avez indiqué un certain nombre de nouveaux bureaux et j'aimerais savoir combien d'entre eux sont déjà en mesure de fonctionner dans les deux langues. Peut-être s'agit-il là d'un renseignement que vous nous avez déjà donné. J'aimerais simplement savoir combien de bureaux resteront, en souffrance. J'imagine qu'il y en aura un certain nombre.

M. Neuman: Avec l'adoption du nouveau règlement, il restera 13 bureaux ne pouvant pas encore fonctionner dans les deux langues. Nous allons noter les postes qui devront être redésignés comme des postes bilingues. Les titulaires de ces postes devront alors suivre une période de formation. Nous allons procéder de la sorte, cas par cas. En général, nous commençons par nous assurer que la personne qui répond au téléphone ou qui s'occupe de la réception au CEC... Dans les petits bureaux qui n'ont que quatre ou cinq employés, il n'est pas absolument nécessaire d'avoir plusieurs personnes bilingues.

M. Kilger: Mais que se passe-t-il si un client arrive et demande à être servi dans une langue alors qu'il n'y a personne là qui soit capable de le faire? Avec le téléphone et les autres équipements, il est facile de mettre les gens en communication.

M. Neuman: Dans tous nos bureaux, les écriteaux sont dans les deux langues. Les formules et les brochures sont également dans les deux langues. Vous savez sans doute qu'il y a pour beaucoup de nos services une ligne 800 qui permet des appels sans frais. Tout cela est à la disposition du client dans les deux langues. Si quelqu'un cherche à obtenir des renseignements sur son chèque d'assurance-chômage, il peut composer le numéro d'un répondeur informatique dans la langue de son choix.

M. Kilger: Quelle est la réaction du client à tout cela? Y en a-t-il qui tiennent absolument à avoir un vis-à-vis humain? Y en a-t-il qui rejettent cette technologie?

M. Neuman: Les gens semblent assez bien accepter la technologie.

Mme Jean: Je travaille dans ce service depuis presque trois ans. Je me suis rendue dans beaucoup de CEC un peu partout au Canada et je n'ai jamais entendu parler de ce genre de situation. J'imagine que les gens finissent toujours par trouver à qui parler. Sans doute y a-t-il quelques plaintes. . .

M. Kilger: Mais il semble évident que les plaintes ne sont pas très nombreuses.

M. Neuman: Nous avons pris nos dispositions. Autrement dit, il y a des personnes qui sont désignées à cet effet. Supposons que quelqu'un se présente dans un de nos petits centres pour se renseigner au sujet d'un de nos

at that office, we will call someone at the regional office or at a nearby office where they have somebody who knows something. The same thing could happen for a service in another language.

Mr. Kilger: Let me just get away from the clients and look internally, if you will. You say 220 additional positions will be needed to achieve a bilingual capacity, and most of these employees will have to receive language training. From your experience, what is the normal reaction? We hear all kinds of reports about morale, collective bargaining situations and whatnot.

**Mr.** Neuman: There is a very high demand for language training, generally.

Mr. Kilger: By the people who require the training right now?

Mr. Neuman: Generally.

• 1515

Mr. Kilger: I want to zero on those positions you have been designating now as bilingual and which are going to directly impact on those specific people.

Mr. Newman: They are all individual cases. Our experience has been that most people welcome the opportunity to go on language training. They get their full salary for the period of the duration of the training if they are gone full time and it an opportunity to learn another language. Other people, as somebody mentioned earlier, are not interested in learning another language. So there will be a whole range of reactions, and not all of them will be positive.

Mr. Kilger: I appreciate that. I just wondered if there was a balance or—

Mr. Newman: We do not have statistics on that.

**Mr.** Kilger: How many of those would be repeat? You mentioned earlier that some of them have to repeat the training. Is that a considerable number or marginal?

**Mr.** Newman: It is marginal because we have not been in a position of having to designate positions where they do not use the language. Our fear here is that if you are going to designate positions in an office where they will never use the language at work, they will lose the capacity.

Mr. Allmand: I would just like to bring this down to the local offices and see how it works in these smaller local offices. Could you tell me how many CECs you have in the Eastern Townships in Quebec?

Mr. Newman: We have a complete list-

Mr. Allmand: Sherbrooke? Cowansville?

Mr. Newman: Yes, we have Sherbrooke, Cowansville—if you include the two in Sherbrooke, there are 18.

### [Traduction]

programmes. Supposons également qu'il n'y a, dans ce bureau, personne en mesure de le renseigner correctement. Nous allons prendre contact avec notre bureau régional ou avec un bureau des alentours pour obtenir les renseignements voulus. Eh bien, l'on peut faire la même chose lorsqu'il s'agit de servir un client dans la langue de son choix.

M. Kilger: Permettez-moi maintenant de passer du côté clientèle au côté interne. D'après vous, la nécessité d'assurer un service bilingue va exiger la création de 220 nouvaux postes. Les titulaires de ces postes vont devoir recevoir une formation linguistique. Or, d'après ce que vous avez vu jusqu'ici, quelle est la réaction du personnel? On a beaucoup parlé du moral des fonctionnaires, des difficultés auxquelles peuvent donner lieu les négociations de conventions collectives.

M. Neuman: D'une manière générale, beaucoup de personnes aimeraient pouvoir bénéficier d'une formation linguistique.

M. Kilger: Vous parlez là de personnes qui vont devoir suivre une période de formation?

M. Neuman: Oui, il en est généralement ainsi.

M. Kilger: J'aimerais maintenant parler des postes qui vont être désignés comme des postes bilingues et des effets que cela va sans doute avoir sur les intéressés.

M. Newman: Tout cela varie d'un cas à l'autre. D'après ce que nous avons vu jusqu'ici, la plupart sont très heureux de pouvoir suivre un cours de langue. Ils ont l'occasion d'apprendre une nouvelle langue tout en continuant à toucher leur salaire pendant la période de formation. Comme quelqu'un nous le disait tout à l'heure, certains n'ont pas envie d'apprendre une autre langue. C'est dire que les réactions varient d'une personne à l'autre et qu'il y a donc, effectivement, certaines réactions défavorables.

M. Kilger: Je le reconnais volontiers. J'aimerais simplement savoir si on peut noter un équilibre. . .

M. Newman: Nous n'avons pas de chiffres précis quant à cela.

M. Kilger: Quel est le nombre de personnes qui redoublent leur cours de langue? Vous avez dit, tout à l'heure, que certains doivent redoubler. Leur nombre est-il considérable ou n'y en a-t-il que quelques-uns?

M. Newman: Il n'y en a que quelques-uns, car nous n'avons pas été obligés de désigner des postes bilingues là même où le titulaire n'avait pas à se servir de ses connaissances linguistiques. Ce que nous craignons c'est d'avoir à désigner des postes bilingues dans des bureaux où le titulaire perdra forcément ses connaissances linguistiques étant donné qu'il n'aura jamais à les utiliser.

M. Allmand: J'aimerais reparler des bureaux locaux afin de voir un petit peu comment tout cela peut fonctionner dans les services de moindre envergure. Pourriez-vous nous dire le nombre de CEC dans les Cantons de l'Est au Québec?

M. Newman: Nous en avons la liste...

M. Allmand: Y en a-t-il à Sherbrooke? à Cowansville?

M. Newman: Oui, nous en avons à Sherbrooke, à Cowansville—il y en a 18 si vous comprenez les deux de Sherbrooke.

Mr. Allmand: Do you have one in Cowansville?

Mr. Newman: Yes.

Mr. Allmand: For example, let us take Cowansville.

Mr. Newman: I can read them off to you if you want.

Mr. Allmand: Cowansville would be a good example. What would your bilingual capacity be in a place like Cowansville? How many staff would you have serving the public there and how many would have bilingual capacity?

**Mr. Newman:** In Cowansville, Quebec, there are 20 positions, 18 of which are bilingual positions—90%.

**Mr. Allmand:** I see. The other two would be unilingual francophone?

Mr. Newman: Probably.

Mr. Allmand: Well, that is a good percentage.

 $\mathbf{Mr.}$  Newman: Most of the Eastern Townships would be of that nature.

Le coprésident (M. Desjardins): Je vous remercie beaucoup de votre témoignage d'aujourd'hui. On a le mauvais rôle de critiquer ceux qui ne s'acquittent pas de leurs tâches et de leurs obligations vis-à-vis des minorités linguistiques de langue officielle au pays, mais on a aussi le devoir de souligner les efforts de ceux qui font ce qu'ils peuvent et de ceux qui manifestent de l'ouverture et qui sont prêts à assumer leurs obligations. Je pense que vous avez de bonnes notes à ce chapitre-là. Vous avez tenu compte des commentaires qui ont été faits autour de la table. Vous nous avez également dit qu'il y avait des demandes au Conseil du Trésor qui devaient être réglées. Nous poserons aussi ces questions au Conseil de Trésor.

Je vous remercie pour votre disponibilité et pour votre témoignage d'aujourd'hui.

Mme Jean: Merci, monsieur le président, et bonne chance dans vos travaux.

Le coprésident (M. Desjardins): La séance est levée pour quelques minutes.

• 1519

• 1532

Le coprésident (M. Desjardins): Nous reprenons notre étude de l'avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public.

Nous recevons M<sup>me</sup> Huguette Labelle du ministère des Transports du Canada. Le Comité a déjà reçu M<sup>me</sup> Labelle sous un autre chapeau. Madame Labelle, auriez-vous l'obligeance de nous présenter les gens qui vous accompagnent et de nous livrer un commentaire ou un message?

Mme Huguette Labelle (sous-ministre des Transports): Merci, monsieur le président. Je ne sais pas si c'est un bon signe que d'être les quatrièmes dans une journée comme celle que vous avez eue aujourd'hui. En tout cas, on est là pour travailler avec vous à votre mandat au cours de la prochaine heure. Mes collègues et moi vous remercions de nous donner l'occasion de nous présenter devant vous.

[Translation]

M. Allmand: En avez-vous un à Cowansville?

M. Newman: Oui.

M. Allmand: Prenons l'exemple de celui de Cowansville.

M. Newman: Je peux vous les énumérer si vous le voulez.

M. Allmand: Prenons l'exemple de Cowansville. Quel serait, dans une ville comme Cowansville, le nombre d'employés bilingues? Quel est, d'abord, le nombre d'employés assurant l'accueil du public, et, sur ce nombre, combien parlent les deux langues?

M. Newman: À Cowansville, au Québec, le bureau comporte 20 employés, dont 18 sont des postes bilingues, soit 90 p. 100 du total

M. Allmand: Je vois. Les deux autres postes seraient donc des postes occupés par un francophone unilingue?

M. Newman: Sans doute.

M. Allmand: Eh bien, le pourcentage me semble satisfaisant.

M. Newman: La situation est à peu près la même dans la plupart des Cantons de l'Est.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I thank you very much for today's testimony. We have the rather thankless task of criticizing those who shirk their irresponsibilities and obligations to our official linguistic minority, but we also have the duty to take notice of those who do what they can and those who show an open attitude and willingness to face up to their obligations. I think that, on that point, you are deserving of praise, as I feel that you have taken into account what has been said here today. You also told us that you still have several requests pending before the Treasury Board. We shall ask the Treasury Board about this.

I thank you for having made yourselves available to answer our questions here today.

Ms Jean: Thank you, Mr. Chairman, and good luck with your proceedings.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): We shall recess for a few minutes.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): We will now resume our consideration of the draft regulations on the use of either official language in communicating with and serving the public.

We will now hear from Mrs. Huguette Labelle of the Department of Transport. The committee has already had the opportunity to welcome Mrs. Labelle at a time when she was wearing another hat. Mrs. Labelle, would you introduce your colleagues to us and make a statement?

Ms Huguette Labelle (Deputy Minister of Transport): Thank you, Mr. Chairman. I do not know whether it is good luck or bad luck to come fourth in the course of a day such as the one that you have had. In any case, we are here today to participate in the next hour of these proceedings. My colleagues and I thank you for this opportunity to work with you.

J'aimerais vous présenter mes collègues. Ce sont Ran Quail, sous-ministre associé aux Transports et commissaire de la Garde côtière canadienne; David Wightman, sous-ministre adjoint du secteur de l'Aviation; et Victor Barbeau, sous-ministre adjoint du Groupe des aéroports. Il y a dans la salle d'autres personnes que nous pourrons convoquer avec votre permission s'il y a lieu.

• 1535

Je voudrais prendre un peu de votre temps pour faire quelques commentaires sur le Ministère, surtout en ce qui touche le projet de règlement qui est devant nous.

Comme plusieurs d'entre vous le savent déjà, Transports Canada est un ministère hautement décentralisé qui est chargé surtout de la coordination, de la réglementation et de l'administration des programmes et des politiques de transport au Canada, tout aussi bien dans le secteur de l'aviation que dans ceux de la marine, des aéroports et de la surface. Il a un mandat bien particulier touchant la sécurité dans les transports au Canada.

Transport Canada not only facilitates the safe movement of people and commodities but also supports other federal goals such as economic and industrial development, environmental protection, energy, and of course our staff, and the staff of those that we work with, touch a lot of the Canadian travelling public every day. Of course we are facing unique official language challenges, primarily because it is not only Transport Canada as a department that is of interest to us but also the transportation sector that we regulate, and the many industries that provide transportation services throughout the country.

Of course, it has been our tradition, and it is increasingly more important, as we establish new programs, policies, regulations, that we consult closely with that transportation family. This is something we have been doing and will continue to do in terms of the subject before us this afternoon.

Il va sans dire que la Loi sur les langues officielles de 1988 impose à Transports Canada de continuer de mener à terme les changements qui ont déjà été amorcés. Avant de passer aux répercussions de la nouvelle réglementation, il pourrait être intéressant pour les membres du Comité que je reprennne un peu les commentaires qui avaient été faits devant ce Comité il y a un an sur certains points qui avaient été identifiés.

Vous vous souviendrez que le Ministère avait pris à ce moment-là des engagements découlant de la Loi sur les langues officielles dans les domaines suivants: les services de contrôle de la circulation aérienne à l'aéroport d'Ottawa et la normalisation des messages concernant la sécurité et des contrôles de sécurité aux aéroports. Avec votre permission, je voudrais profiter de cette occasion pour vous dire où nous en sommes.

As you may be aware, in June 1990 the department implemented bilingual air traffic service at the Ottawa Airport control tower at peak time, between 7 a.m. and 11 p.m., and by March of this year will have implemented it at

[Traduction]

I would now like to introduce my colleagues to you: Ran Quail, Assistant Deputy Minister of Transport and Commissioner of the Canadian Coast Guard; David Wightman, Assistant Deputy Minister, Aviation; and Victor Barbeau, Assistant Deputy Minister, Airports. We also have, seated in this room, a number of other persons that, with your permission, we may call upon later should the need arise.

I would like to take a few moments to make some comments about the Department, particularly concerning the proposed regulations we have here.

As many of you already know, Transport Canada is a highly decentralized Department, responsible among other things for co-ordination, regulation and administration of Canadian transportation programs and policies for air, marine and surface transportation, as well as for airports. It has special responsibilities for security in the Canadian transportation system.

Transport Canada n'existe pas uniquement pour assurer le transport sécuritaire des personnes et des marchandises, mais aussi pour représenter le gouvernement fédéral dans des secteurs tels que le développement économique et industriel, ainsi que la protection de l'environnement et l'énergie. Bien sûr, notre personnel, et celui des organismes avec lesquels nous travaillons, est constamment en contact avec le public voyageur canadien. Notre ministère fait face à des défis particuliers au niveau des langues officielles, surtout parce que nous ne nous intéressons pas seulement à Transport Canada lui-même, comme ministère, mais également à tout le secteur des transports que nous réglementons, ainsi qu'aux nombreuses industries qui assurent des services de transport dans l'ensemble du pays.

Nous avons toujours consulté de très près tous ces intervenants dans le secteur des transports, au moment de l'élaboration de politiques, de programmes ou de règlements nouveaux, et cela est d'ailleurs de plus en plus important. Nous l'avons toujours fait et nous continuerons à le faire en ce qui concerne le sujet qui nous occupe cet après-midi.

There is no doubt that the 1988 Official Languages Act places an onus on Transport Canada to pursue the changes already put in place. Before I say a word or two on the impact of the new regulations, I thought it would be interesting for committee members to hear a brief summary of the comments made before the committee a year ago on some issues that had been brought up that time.

You will recall that the Department had undertaken to act in the following areas pursuing to the Official Languages Act: Air traffic control services at the Ottawa airport, as well as standardized safety announcements aboard aircraft and security screening of passengers at airports. If you will allow me, I will take this opportunity to tell you what we have done about those issues.

Comme vous le savez probablement, le ministère a mis sur pied en juin 90 un service de contrôle de la circulation aérienne bilingue à la tour de contrôle de l'aéroport d'Ottawa pendant les heures de pointe, c'est-à-dire entre 7

all times. In addition, Transport indicated to the cochairpersons of this committee that a program to implement air traffic services in both official languages at the airport terminal control unit, which is different from the one I have just mentioned, would also be developed. The projected implementation action plan is now being reviewed and will be presented very shortly to our minister for future implementation.

I am also pleased to tell you that regulations are now being finalized pursuant to the Aeronautics Act to provide for the standardized safety announcement aboard aircrafts in both official languages on flights involving aircraft approved for over 20 or more passenger seats.

We also are proceeding with an amendment to the Air Carrier Security Regulations regarding security screening of passengers at airports in both official languages. On the latter two we are currently consulting with industry, and our plan is to have these two changes in regulations implemented during the course of this year.

I would like to turn to the proposed regulations under sections 22 and 24 of the Official Languages Act and focus on a few key areas in terms of Transport Canada. First I would like to note that Transport Canada has been consulted very extensively by Treasury Board. We have worked closely with them in the development of the proposed regulations. We welcome those as they are before us at this time.

• 1540

As you know, Transport Canada as a federal institution already provides a significant level of service to the public in both official languages. Therefore some of those requirements, in many instances as a matter of fact, are already being met. But there are other areas on which we will need to focus a lot of our attention over this next period of time. Some of these areas are search and rescue, maritime communication, and vessel traffic services. These are areas of a very high level of technical skills and they are highly safety-sensitive areas. Resources and lead time will be required to allow for the training and qualification of sufficient numbers of employees to provide for those techical services on board ships or in similar situations.

We are looking at the resourcing options to try to see how we can achieve the objective of these regulations with a minimum number of additional resources. We will be meeting with Treasury Board to see what is the most appropriate option for us to pursue.

Le Ministère traitera de la portée des services bilingues que doivent offrir les transporteurs aériens et les concessionnaires aux aéroports dans les nouveaux contrats lorsque ceux-ci seront renouvelés. De plus, le Ministère aidera les concessionnaires en leur fournissant un lexique bilingue sur les aéroports et des services de traduction pour les panneaux et les messages, et en mettant à leur disposition du personnel bilingue afin d'assurer les services de traduction,

[Translation]

heures et 23 heures; d'ici mars prochain ce service sera offert en tout temps. De plus, Transport Canada a avisé les coprésidents du comité qu'un programme visant à établir un service de contrôle de la circulation aérienne dans les deux langues officielles à l'unité de contrôle de l'aérogare d'Ottawa, ce qui n'est pas la même chose, sera aussi élaboré. Le programme de mise en oeuvre est en cours de révision et sera soumis à l'approbation du ministre dans un avenir rapproché.

Il me fait plaisir également de vous informer que l'élaboration de règlements visant à assurer la transmission de messages de sécurité bilingues à bord des avions de 20 passagers ou plus, conformément à la Loi sur l'aéronautique, est en voie d'achèvement.

Nous sommes de plus en train de préparer une modification au Règlement sur les mesures de sûreté des transporteurs aériens, au sujet des contrôles de sécurité des passagers aux aéroports dans les deux langues officielles. Nous consultons actuellement les transporteurs aériens sur ces deux initiatives et espérons pouvoir adopter ces modifications au cours de l'année.

J'aimerais maintenant passer aux propositions de règlement découlant des articles 22 et 24 de la Loi sur les langues officielles. Je m'attacherai tout particulièrement aux services de Transports Canada qui seront les plus touchés. J'aimerais tout d'abord indiquer que le Conseil du Trésor a consulté fréquemment les cadres de Transports Canada, avec qui il a travaillé en étroite collaboration pour l'élaboration de ce règlement. Le ministère approuve donc le texte qui nous a été soumis.

Comme vous le savez, Transports Canada, à titre d'institution fédérale, fournit déjà une partie importante de ses services au public dans les deux langues officielles. Par conséquent, dans bien des cas, certaines de ces exigences sont déjà respectées dans les faits. Mais il y a d'autres domaines auxquels nous devrons désormais nous consacrer tout particulièrement, par exemple les services de recherche et de sauvetage, les communications maritimes et les services du trafic maritime. Il s'agit là de secteurs très spécialisés, qui exigent un degré élevé de connaissances techniques et où les questions de sécurité sont très importantes. Par conséquent, nous aurons besoin de ressources additionnelles, ainsi que d'un délai supplémentaire afin de former suffisamment d'employés pour assurer ces services techniques dans les deux langues, à bord des navires ou dans des circonstances de ce genre.

Nous étudions présentement les options qui s'offrent à nous en matière de ressources pour tenter de déterminer comment nous pourrons atteindre les objectifs fixés dans ce règlement en augmentant le moins possible nos ressources. Nous rencontrerons le Conseil du Trésor pour déterminer quelle serait pour nous l'option la plus appropriée.

With respect to the range of bilingual services to be provided by air carriers and concessionaires at airports, the Department will negotiate such obligations in new contracts when they are renewed. In addition, assistance will be provided to concessionaires through the use of a bilingual lexicon for airports, the provision of translation for signs and messages and the availability of bilingual airport personnel to provide assistance with translation requirements, to help

tout ceci pour leur rendre la tâche plus facile. Plusieurs de ces concessionnaires ont seulement quelques employés. Je pense que ce service leur sera très utile.

J'aimerais aussi mentionner que, dans le cas du transfert des aéroports aux administrations aéroportuaires locales, que nous sommes en train de négocier, le gouvernement exigera que ces dernières fournissent au public les services dans les deux langues officielles, tout comme si Transports Canada continuait de les administrer.

Nous sommes pleinement conscients de l'importance de la prestation de ces services bilingues et nous allons faire tout en notre pouvoir pour qu'on puisse les rendre au public canadien dans les meilleurs délais.

Monsieur le président, cela nous fera plaisir de répondre à vos questions. Merci.

Mr. Allmand: I want to start with air travel. It appears that these new regulations will impact on air travel more than any other mode of transport as it affects the travelling public. From what I can see from reading the new regulations certain airports that are now bilingual under the present rules will not be required to be bilingual under the new rules. Also, certain flights will not require bilingual instruction or bilingual services by the flight crews as they do now. I want to ask if that is also your understanding of the regulations. From what I can see with respect to air travel, if you travel within Quebec or New Brunswick or Ontario you would get bilingual services, but if you were travelling maybe from Vancouver to Toronto, even though the airports in those cases might be required to be bilingual, the flight would not be, because of the percentages that are used. Would you mind commenting on this and confirming or denying whether this is in fact so? In other words, some airports that are presently required to be bilingual will not have to be bilingual under the new regulations; and some flights, where we now get full bilingual services, will no longer be required to be bilingual.

#### • 1545

Ms Labelle: At this time the regulation we are working on, in terms of bilingual safety announcements on board aircraft, has one aspect. The rule we are using is for all aircraft with more than 20 passengers. For aircraft that have fewer than 20 passengers we will expect the airline to be able to have written documentation, as they do now, because they do not have enough staff on board. Now, that pertains to safety announcements on board aircraft. So what we are now proposing of course is to use that rule of 20 passengers or more.

Mr. Allmand: That is what is in place right now?

Ms Labelle: We are now developing regulations to introduce it, and this will be across the country.

Mr. Allmand: That is not the rule that you are going by at the present time.

Ms Labelle: No. This will be a much more generous approach in terms of safety announcements.

### [Traduction]

them in their work. Many of those concessionaires have a few employees only. I think that service will be very useful to them.

I should also mention that with respect to the transfer of airports to local airport authorities, that we are negotiating now, the government will require the L.A.A.'s to provide services to the public in both official languages, just as if Transport Canada were still administering them.

We are very conscious of the importance of providing those bilingual services and we will continue to work diligently to provide them to the Canadian public as soon as possible.

Mr. Chairman, we will now answer your questions with pleasure. Thank you.

M. Allmand: Commençons par le transport aérien, puisqu'il semble que ce nouveau règlement aura des conséquences plus marquées sur ce secteur que sur tous les autres, en ce qui concerne le public voyageur. D'après ce que j'ai pu constater en lisant le nouveau règlement, certains aéroports qui sont actuellement bilingues, en vertu du règlement actuel, ne seront plus tenus de l'être si le nouveau règlement est adopté. En outre, les équipages de bord n'auront plus à fournir des services bilingues ou à donner des instructions dans les deux langues, comme c'est le cas actuellement, pour certains vols. J'aimerais savoir si c'est également ainsi que vous interprétez le règlement. D'après ce que j'ai compris, il serait toujours possible d'obtenir des services bilingues à l'intérieur du Québec, du Nouveau-Brunswick ou de l'Ontario, mais pas nécessairement sur un vol de Vancouver à Toronto, à cause des pourcentages retenus, même si les aéroports, dans ces deux cas, devraient encore être bilingues. Pourriez-vous me dire ce que vous en pensez et si c'est effectivement le cas? Autrement dit, certains aéroports qui doivent actuellement être bilingues ne le seront plus en vertu du nouveau règlement, et certains vols à bord desquels on peut actuellement obtenir des services bilingues complets ne seront plus visés par les exigences de bilinguisme.

Mme Labelle: Les dispositions du règlement sur les consignes de sécurité bilingues à bord des avions, que nous établissons actuellement, portent uniquement sur les avions pouvant transporter plus de 20 passagers. Dans le cas des petits avions, nous demanderons encore aux compagnies aériennes de fournir un document écrit, comme elles le font maintenant, parce que'elles n'ont pas assez de personnel à bord. Mais cela concerne seulement les consignes de sécurité à bord des avions. Ce que nous proposons actuellement, c'est d'appliquer cette règle des 20 passagers ou moins.

M. Allmand: Est-ce la règle en vigueur actuellement?

Mme Labelle: Nous sommes en train d'élaborer un règlement pour la mettre en vigueur dans tout le pays.

M. Allmand: Donc, ce n'est pas la règle qui est appliquée à l'heure actuelle.

Mme Labelle: Non. La nouvelle règle sera beaucoup plus généreuse au sujet des consignes de sécurité.

Mr. Allmand: Does this mean you are going beyond what is proposed in the regulations of the Treasury Board, because the draft regulations of the Treasury Board do not specify that kind of regulation. Am I correct in interpreting your remarks, that you intend to go much further than what is required in these regulations?

Ms Labelle: I would like David Wightman, who is head of Aviation, to comment further to the comments I will be making. If we are talking about safety announcements on board aircraft, then I think what is being proposed now results from the Aeronautics Act and comes directly from the official languages law as opposed to the regulation per se. So we are really dealing at this time with the legislation and not with the regulation.

Mr. Allmand: While I think safety is very important, I think it is also important that a passenger on an aircraft should be able to ask the cabin crew questions which might relate to his diet, the food, or arrival, all sorts of questions. That is the way it is now on most of our national airlines. I want to know what the changes will be, because my reading of these things is that it will be more lax.

Mr. David Wightman (Assistant Deputy Minister, Aviation, Department of Transport): At the moment the fact is that there is no regulation which requires verbal safety briefings of any kind. The regulation that exists today simply requires that cards be placed in the seats in both official languages to provide emergency information. The airlines that are providing verbal briefings are doing so of their own free will. This new regulation is a regulation under the Aeronautics Act and it responds to the section of the—

 $\mathbf{Mr.\,Allmand:}$  This is the new regulation which was mentioned by Ms Labelle.

Mr. Wightman: Yes. It responds to the new requirements of the Official Languages Act. That new regulation will require verbal safety briefings to be given in both official languages on any aircraft that has 20 or more passenger seats. There is a reason why that number was selected. That is the the breakover point where airplanes are required to have flight attendants on board. This will permit the air carriers to have the facility to provide this service. Our estimate is that more than 85% of the passengers carried will be provided with services in both official languages.

• 1550

However, one must remember that there are something like 1,100 licensed air carriers in the country, some of whom have only one airplane, and it may be a very small airplane. We felt it would not be practicable to insist that even those very small carriers flying small aircraft within the province of Quebec or the province of British Columbia, for example, would be required to provide briefings in both languages. That was the genesis of that rule. It will certainly provide more coverage than we see today.

[Translation]

M. Allmand: Est-ce que cela signifie que vous allez au-delà de ce que propose le règlement élaboré par le Conseil du Trésor, qui ne précise pas de règle de ce genre? Ai-je raison de conclure de vos remarques que vous avez l'intention d'aller beaucoup plus loin que ne l'exige le règlement?

Mme Labelle: Je vais demander à David Wightman, qui est responsable de l'Aviation, de compléter mes observations. En ce qui concerne les consignes de sécurité à bord des avions, je pense que la règle que nous proposons maintenant découle de la Loi sur l'aéronautique et constitue une application directe de la Loi sur les langues officielles, et non de son règlement d'application. C'est donc une question qui découle de la loi, et non du règlement.

M. Allmand: La sécurité est bien sûr très importante, mais je pense qu'il est également important qu'un passager puisse poser à l'équipage des questions portant par exemple sur son régime alimentaire, ses repas, son heure d'arrivée, ou toutes sortes de choses du genre. C'est le cas actuellement dans la plupart des compagnies aériennes nationales. J'aimerais savoir ce qui va changer parce que, d'après ce que j'ai pu comprendre, le règlement sera moins strict.

M. David Wightman (sous-ministre adjoint, Aviation, ministère des Transports): À l'heure actuelle, il n'existe en fait aucun règlement obligeant les compagnies aériennes à donner verbalement des consignes de sécurité. Le règlement en vigueur les oblige simplement à placer sur les sièges des cartes rédigées dans les deux langues officielles pour fournir aux passagers les renseignements dont ils ont besoin en cas d'urgence. Les compagnies aériennes qui donnent ces consignes verbalement, le font de leur propre gré. Ce nouveau règlement découle de la Loi sur l'aéronautique et répond aux dispositions...

M. Allmand: Il s'agit du nouveau règlement qu'a mentionné  $M^{\text{me}}$  Labelle.

M. Wightman: Oui. Il répond aux nouvelles exigences de la Loi sur les langues officielles. Selon ce nouveau règlement, les compagnies aériennes devront donner verbalement des consignes de sécurité dans les deux langues officielles à bord de tout avion qui compte 20 sièges de passagers ou plus. Nous avons choisi ce nombre parce que c'est également audelà de ce seuil que les compagnies aériennes sont tenues d'avoir des agents de bord. Ainsi, les transporteurs aériens seront en mesure d'assurer ce service. Nous estimons que plus de 85 p. 100 des passagers transportés pourront être servis dans les deux langues officielles.

Il faut cependant se rappeler qu'il y a au pays quelque 1,100 transporteurs aériens titulaires d'un permis, dont certains ne possèdent qu'un avion, souvent très petit. Nous avons donc jugé qu'il ne serait pas réaliste d'insister pour que même ces tout petits transporteurs utilisant de petits avions, par exemple à l'intérieur de la province de Québec ou de la Colombie-Britannique, soient tenus de donner ces consignes dans les deux langues. C'est cette considération qui nous a guidés dans l'élaboration de cette règle, qui permettra certainement des services bilingues plus étendus qu'aujourd'hui.

Mr. Allmand: It requires more coverage by regulation—

Mr. Wightman: Yes.

Mr. Allmand: —but not in fact. I do not think I have ever travelled on a national airline where they have not given full briefings in both English and French, and where they did not have somebody on board. . . I am now going beyond simple instructions on security and safety, because there are many other things that concern the flying public, whether they are handicapped or whether they have children. . . They may ask about connecting flights or require other information. I would consider this to be a service to the public.

In reading these regulations, there are two things I am trying to clarify; one is services at the airport for the travelling public and then services on the flights. You have spoken about security and safety, and you have covered that, but I am referring to these draft regulations of the Treasury Board to implement the Official Languages Act. For one reason or another, in certain cities, for example Saint John, New Brunswick, Sudbury, Hamilton and Windsor, in which the public would have access to bilingual service in other federal departments, it seems that the airports need not be bilingual because of the different regulation that would apply. For example in Sudbury, which has a very high francophone and anglophone population, and which is quite a bilingual city, under these regulations the airport would not be required to be bilingual. I would like to ask you whether that is also your interpretation.

With respect to the flights, because of the percentage rule on minority language population, flights flying from large cities like Vancouver to Toronto may not need to have bilingual services to the public whereas they would, let us say from Ottawa to Montreal or from Montreal to some other place.

So these are the two things. I am not talking about the Aeronautics Act regulations but the draft regulations under the Official Languages Act.

**Mr.** Wightman: I will finish the question with respect to the flights and then I think Mr. Barbeau will answer with respect to the airports.

You must remember, sir, that the air carriers are not federal organizations per se any more; they are regulated by the federal government. So the only part of the act that applies is the part concerning emergency announcements. We have proposed this regulation to cover emergency announcements, which will provide more service than is currently being provided. Some of the regional carriers today, even though flying aircraft with more than 20 seats, do not provide services in both languages throughout. That aspect of it will improve. But only the emergency announcements are covered. We really do not have the ability to regulate their service per se. The air carrier has to make that decision for himself.

[Traduction]

**M.** Allmand: Des services bilingues plus étendus, d'après le règlement...

M. Wightman: Oui.

M. Allmand: ...mais pas dans les faits. Je ne me souviens pas d'avoir jamais pris un vol d'une compagnie nationale où les consignes de sécurité n'aient pas été données au complet en français et en anglais, et où il n'y avait pas quelqu'un à bord... Je ne vais pas parler ici simplement des instructions relatives à la sécurité, parce que beaucoup d'autres choses intéressent le public, les voyageurs, surtout s'ils sont handicapés ou s'ils ont des enfants... Ils peuvent avoir besoin, par exemple, de renseignements sur les vols de correspondance. Je considère qu'il s'agit—là d'un service au public.

Après avoir lu ce règlement, il y a deux points sur lesquels j'aimerais avoir des éclaircissements: d'abord les services offerts aux voyageurs dans les aéroports, et ensuite, les services à bord des avions. Vous avez parlé de la sécurité des voyageurs, mais je faisais plutôt allusion au projet de règlement élaboré par le Conseil du Trésor pour l'application de la Loi sur les langues officielles. Pour une raison ou pour une autre, dans certaines villes comme Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick, Sudbury, Hamilton et Windsor, où le public a accès à des services bilingues dans d'autres ministères fédéraux, les aéroports ne semblent pas tenus d'offrir des services bilingues parce qu'ils ne sont pas visés par les mêmes règlements. Par exemple, à Sudbury, qui compte une importante population francophone et qui est une ville bilingue, à toutes fins utiles, il ne serait pas nécessaire que l'aéroport offre des services bilingues en vertu de ce règlement. J'aimerais savoir si c'est également ainsi que vous interprétez ce règlement.

Par ailleurs, en raison de la règle du pourcentage relative à la population de langues minoritaires, il ne serait pas nécessaire d'offrir des services bilingues à bord des vols reliant des grandes villes comme Vancouver et Toronto, alors que ce serait obligatoire par exemple d'Ottawa à Montréal ou de Montréal à un autre endroit.

Il y a donc là deux questions différentes. Je ne veux pas parler du règlement d'application de la Loi aéronautique, mais du projet de règlement découlant de la Loi sur les langues officielles.

M. Wightman: Je vais finir avec la question sur les vols, après quoi M. Barbeau pourra vous parler des aéroports.

Vous vous souviendrez, monsieur, que les transporteurs aériens ne sont plus des organisations fédérales comme telles; elles sont seulement règlementées par le gouvernement fédéral. Donc, la seule partie de la loi qui les touche est celle qui porte sur les consignes d'urgence. Nous avons proposé un règlement applicable à ces consignes, et le service à ce chapitre s'en trouvera amélioré. Actuellement des transporteurs régionaux n'offrent pas de services dans les deux langues partout, même s'ils ont des avions qui peuvent transporter plus de 20 passagers. Donc, en ce sens, ce sera une amélioration. Mais le règlement ne couvre que les consignes d'urgence puisque nous n'avons pas vraiment le pouvoir de règlementer les autres services de ces transporteurs. Ce sera à eux de décider.

**Mr. Allmand:** But it would seem to me that those carriers, especially the national ones, are subject to federal regulation under the Official Languages Act.

Mr. Wightman: I do not believe so, sir.

Mr. Allmand: That is your interpretation.

Mr. Wightman: Yes.

Mr. Allmand: Air Canada and-

Mr. Wightman: Air Canada is different.

**Mr.** Allmand: When they privatized Air Canada they put certain sections in. Canadian Airlines International is not subject to the Official Languages Act.

**Mr. Wightman:** Only in the sense of emergency and safety services.

Mr. Allmand: Right. All other things are just good will. I will come back to this because we have to exhaust this subject.

Mr. Van De Walle: If I could just pursue this a little further, although I do not know whether this is the right body to address myself to, what about buses? There is more and more travel by bus. What body governs the buses, and what are the requirements?

• 1555

Ms Labelle: We are dealing here primarily with provincial regulations in terms of the busing industry. To our knowledge, they would not fall under the regulations of this act.

Mr. Van De Walle: That is interesting.

I will go on to another question with respect to the control towers. Over the years I have read a great deal about the positions certain groups, particularly pilot associations, have taken with respect to safety when the second language is brought into play. I would appreciate having your comments about how you see this from your perspective.

Ms Labelle: Mr. Chairman, again, I would like to ask David Wightman to reply. He has the responsibility for all air traffic control and is able to see firsthand the sense of your question.

Mr. Wightman: Mr. Chairman, we are fortunate in now having behind us approximately 13 years of bilingual air traffic control in a large part of the country, namely the province of Quebec. We have not had a single safety incident that has been ascribed to the use of two languages. We are absolutely convinced that it is indeed a safe procedure. We think the aviation community is pretty well behind us now, as we have extended beyond the province of Quebec into the National Capital Region. As Madam Labelle has mentioned, the Ottawa control tower is now providing bilingual services, and the Ottawa terminal control unit is planning to do so.

[Translation]

M. Allmand: Mais il me semble que ces transporteurs, surtout ceux qui ont une envergure nationale, sont soumis à la règlementation fédérale découlant de la Loi sur les langues officielles.

M. Wightman: Je ne le pense pas, monsieur.

M. Allmand: C'est votre interprétation.

M. Wightman: Oui.

M. Allmand: Air Canada et...

M. Wightman: Le cas d'Air Canada est différent.

M. Allmand: On a prévu certaines dispositions au moment de la privatisation d'Air Canada. Mais les lignes aériennes Canadian International ne sont pas visées par la Loi sur les langues officielles.

M. Wightman: Seulement en ce qui concerne les services d'urgence et de sécurité.

M. Allmand: Exactement. Pour tout le reste, c'est une question de bonne volonté. Je vais y revenir parce qu'il faudra bien épuiser la question.

M. Van De Walle: J'aimerais poursuivre la discussion encore sur ce sujet, quoique j'ignore si vous avez compétence en la matière. Mais j'aimerais savoir ce qu'il en est dans le cas des autobus. Les gens voyagent de plus en plus en autobus. Quel organisme régit les autobus et quelles sont les exigences?

Mme Labelle: Le transport en autobus est régi par les provinces. À notre connaissance, il n'est pas assujetti au règlement adopté en vertu de la loi.

M. Van De Walle: C'est intéressant.

Je vais passer à un autre sujet sur les tours de contrôle. Depuis des années, j'ai beaucoup lu sur la position prise par certains groupes, notamment les associations de pilotes, sur le risque que cause l'utilisation de la seconde langue pour la sécurité. Je voudrais savoir ce que vous, vous en pensez.

Mme Labelle: Je vais à nouveau demander à David Wightman de vous répondre. C'est lui qui est chargé de tout ce qui concerne le contrôle de la navigation aérienne. Il peut donc comprendre tout de suite le sens de votre question.

M. Wightman: Monsieur le président, depuis environ 13 ans, le contrôle de la navigation aérienne se fait dans les deux langues dans une grande partie du pays, c'est-à-dire au Québec. Il n'y a eu aucun incident imputable à la politique de bilinguisme. Nous sommes donc convaincus que c'est une façon de procéder tout à fait sûre. Le milieu de l'aviation nous appuie aussi puisque le service dépasse maintenant les limites du Québec et est disponible dans le région de la capitale nationale. Comme l'a dit M<sup>me</sup> Labelle, la tour de contrôle d'Ottawa offre maintenant des services bilingues, et l'unité de contrôle de l'aérogare d'Ottawa prévoit de le faire aussi.

In our consultations with the aviation community, the unions, airline pilots associations and so on, we did not encounter any significant opposition to this expansion of bilingual service, with the exception of the Canadian Owners and Pilots Association who represent private aircraft. They are still of the belief that there is a certain safety consideration there, and they are not yet satisfied with our explanations.

Mr. Van De Walle: Between what I have read and what you have stated, you somewhat minimize it. A number of pilot associations have raised that question over the years. Are you suggesting to me that they have overstated the case or possibly the media...? Heaven forbid, they would not report it inaccurately, but it happens.

Mr. Wightman: I can only give you my experience since I have been a member of the department, and that is a little less than two years. But I have been flying for some 40 years now, with the air force and now with Transport. I know there was considerable opposition at the beginning in 1977, that time frame when bilingual air traffic control was first suggested and proposed. There was a great deal of concern that there would be a severe safety problem. It has not materialized in the time I have been with the department and in contact on a routine basis with the Canadian Air Line Pilots' Association, the Canadian Owners and Pilots Association, the Canadian Business Aircraft Association and so on. No one, with the exception I mentioned, has raised any concern.

I think you have to look at the reverse of the situation where you have a pilot who speaks French and a controller who speaks French, both of them fluent in French but perhaps not so fluent in English. In an emergency situation it seems to me and to my staff that in fact it is much safer to have them converse in their first language. The safety hazard would rest in insisting that they use their second language even in an emergency situation.

• 1600

M. Edmonston: Je veux poser à M. Wightman une question au sujet de la sécurité dans les aéroports. Vous avez voyagé pendant 40 ans sur plusieurs avions. Je suis sûr que vous avez voyagé sur les avions d'Air Canada.

M. Wightman: Bien sûr.

M. Edmonston: Moi aussi. Je ne sais pas si vous avez vu et entendu ces cassettes qu'on présente sur un écran. On vous donne en anglais et en français les mesures de sécurité qu'il faut prendre. Quand je vois ces messages qui sont bilingues au point d'en être ennuyeux, j'ai une une certaine crainte. S'il y avait une urgence dans un de ces avions, quelle cassette mettrait—on pour avertir les passagers? J'aimerais savoir si Air Canada est présentement le seul transporteur aérien à utiliser ce système de vidéocassettes. Est—ce une tendance qui va se répandre de plus en plus? Il est vrai que les messages livrés par les être humains peuvent aussi être ennuyeux, mais c'est extrêmement important, car je crains que plus tard, en cas d'urgence, on utilise les vidéocassettes au lieu de faire appel à un être humain.

[Traduction]

Lorsque nous avons consulté le milieu de l'aviation, les syndicats, les associations de pilotes, etc., personne ne s'est vraiment opposé à l'expansion du service bilingue, sauf la Canadian Owners and Pilots Association, qui représente les propriétaires d'avions privés. Cette association demeure convaincue qu'il y a des risques pour la sécurité et refuse nos explications.

M. Van De Walle: D'après ce que j'ai lu, vous semblez minimiser l'opposition. Un certain nombre d'associations de pilotes ont déjà soulevé le problème. Voulez-vous dire que ces associations ont fait trop de bruit ou peut-être que les médias. . Les journalistes ne pourraient pas faire de reportages inexacts, mais il y a des exceptions.

M. Wightman: Je ne peux vous parler que de ce que j'ai vu depuis que je suis au ministère, c'est-à-dire depuis un peu moins de deux ans. Toutefois, je suis pilote depuis une quarantaine d'années maintenant, d'abord dans les Forces armées et maintenant à Transports Canada. Je sais qu'il y a eu une forte opposition au début, en 1977, quand on a proposé un calendrier pour l'implantation de services bilingues de contrôle de la circulation aérienne. On craignait vraiment que ce ne soit très dangereux. Aucun problème ne s'est posé depuis que je suis au Ministère et que je communique régulièrement avec l'Association canadienne des pilotes de ligne, la Canadian Owners Pilots Association, la Canadian Business Aircraft Association, etc. Personne, sauf l'exception que j'ai mentionnée, n'a exprimé de crainte.

Il faut plutôt penser à la situation inverse, où le pilote parle français, le contrôleur aussi, et ni l'un ni l'autre ne parlent couramment l'anglais. En cas d'urgence, pour mon personnel et pour moi-même, il est évident que la sécurité veut qu'ils conversent dans leur langue maternelle. Ce qui serait dangereux, ce serait de les obliger à utiliser leur langue seconde dans une situation critique.

Mr. Edmonston: I would like to ask Mr. Wightman about airport security. You have travelled for 40 years on different aircraft. You must have travelled on Air Canada planes.

Mr. Wightman: Of course.

Mr. Edmonston: Me too. I do not know if you have seen and heard those cassettes they show you on a screen. All safety measures are explained to you in English and in French. When I look at those bilingual but boring messages, I worry. If ever there were an emergency on one of those planes, which cassettes would they put on to warn passengers? I would like to know whether Air Canada is presently the only air carrier to use this video system. Is this a growing trend? When the presentation is made by someone, it can also be boring, but it is nevertheless extremely important and I am afraid that later on, in emergencies, they will use videos instead of a human being.

Mr. Wightman: It is a very good observation and certainly I must confess that I share your your irritation, in a sense, or confusion with the bilingual format which is used on those video announcements. It tends to cause the attention to wander. While it does fulfil the intent of even our new regulation, it may not be the best way to do it. We are certainly willing to take that up with the airlines. However, we do not really have the ability to regulate it otherwise. It satisfies the proposed regulation. So the only thing we can do is work with the airline to try to achieve the best possible format.

With respect to Air Canada, Canadian, the large carriers, there is no doubt in my mind that there will always be a flight attendant on board the aircraft who can operate in either language quite comfortably. In the event of a real emergency, obviously, no one looks for a cassette or a tape—action has to be taken by the flight attendant. They are trained to do that and I am confident that those services can be provided on the large aircraft, in either language. I am not so confident with the smaller aircraft.

I think because of the new regulation requiring more aircraft now to provide services in both languages, we will probably see an expansion of the use of cassettes—not necessarily video, perhaps only audio cassettes—to give the standardized safety briefing at the beginning of flight. But some of the carriers are regional in nature and one has to recognize the difficulty that they have in hiring staff who are fluently bilingual.

So the regulation addresses only a part of the question of service. It addresses the vital emergency announcements, but it does not address other services or the situation where a real emergency occurs and action has to be taken immediately. I admit that is a gap.

Mr. Edmonston: Mr. Chairman, I appreciate the answer. I think it was most complete.

• 1605

If I understand correctly, flights beginning or ending in Quebec, New Brunswick, and Ontario, definitely must have the bilingual service. Well, there is no such regulation on the books. This is something that the airlines themselves have—

Mr. Edmonston: It is a practice.

Mr. Wightman: Yes. The original draft of this new regulation you now have before you did have a provision that was something like that, that if an aircraft crossed three provincial boundaries or was taking off or landing at one of the nine major airports those flights would be required to provide emergency announcements in both languages. But we decided, over the passage of time and in our consultations with the industry, that this rule we have explained today—that is, all aircraft with more than 20 passenger seats—was simply a better way to do it and would get more coverage.

Mr. Edmonston: I appreciate that. The point I want to get to though is that if that regulation is passed what you are looking at are really two levels of safety, one for people who take planes which carry 20 passengers or more and one for

[Translation]

M. Wightman: Excellente observation, et j'avoue trouver comme vous que la formule bilingue utilisée pour ces messages vidéo est un peu agaçante. On perd souvent le fil. Evidemment, ces messages respectent l'esprit de nos nouveaux règlements, mais ce n'est peut-être pas la meilleure solution. Nous sommes disposés à aborder la question avec les compagnies aériennes. Malheureusement, nous n'avons pas vraiment le pouvoir d'agir puisque le message répond aux exigences réglementaires. La seule chose que nous puissions faire, c'est de chercher avec la compagnie la meilleure formule possible.

Quant à Air Canada, les lignes aériennes Canadian, les plus gros transporteurs, je suis certain qu'il y aura toujours, dans chaque avion, un agent de bord capable d'intervenir dans les deux langues. En cas d'urgence, personne ne va se mettre à la recherche d'une cassette ou d'un vidéo. C'est à l'agent de bord d'agir. Les agents de bord sont formés pour cela, et je suis certain que, sur les gros porteurs, les services seront fournis dans les deux langues. Je n'en suis pas aussi sûr pour les petits avions.

A cause de la nouvelle réglementation qui oblige à servir les passagers dans les deux langues officielles dans un plus grand nombre d'avions, on se servira de plus en plus de cassettes—pas nécessairement de cassettes vidéo, peut-être de simples cassettes audio—pour faire l'exposé obligatoire des mesures de sécurité au début du vol. Il ne faut pas oublier que certains transporteurs sont régionaux et ont du mal à engager du personnel couramment bilingue.

Le règlement ne règle donc qu'une partie de la question du service. Il vise les messages sur les mesures de sécurité en cas d'urgence, mais pas les autres services ni les interventions en cas d'urgence. J'avoue que c'est une lacune.

M. Edmonston: Monsieur le président, je suis heureux de cette réponse très complète.

Si j'ai bien compris, quand un vol commence ou se termine au Québec, au Nouveau-Brunswick et en Ontario, les services à bord doivent être bilingues. Pourtant, il n'y a aucun règlement en ce sens. C'est quelque chose que les compagnies aériennes ont elles-mêmes. . .

M. Edmonston: C'est l'usage.

M. Wightman: En effet. La première ébauche de ce nouveau règlement que vous avez sous les yeux prévoyait quelque chose à ce sujet. Si un vol traversait trois frontières provinciales, atterrissait ou décollait dans l'un des neuf principaux aéroports du pays, il fallait que l'exposé des mesures d'urgence soit fait dans les deux langues. Avec le temps et après avoir consulté l'industrie, nous avons décidé que la règle que nous vous avons expliquée aujourd'hui—c'est-à-dire tous les avions de plus de 20 sièges pour passagers—était préférable et aurait une plus grande portée.

M. Edmonston: Je comprends. Ce que je veux dire, c'est que si le règlement est adopté, il y aura deux niveaux de sécurité: l'un pour ceux qui prennent des avions pouvant transporter 20 passagers ou plus, et l'autre pour ceux qui

people who take planes that do not have that many passenger seats. We are looking at two levels. As familiar as I am with Transport Canada's safety requirements for automobiles and other conveyances, I find that surprising. I have not seen that before. I am not quite sure if the public is aware of this. I suppose after today's meeting they will be.

What percentage does this represent of the flying hours of passengers where you have more than 20-seat planes versus less than 20-seat planes?

Mr. Wightman: Something over 85% of all passengers will covered by those regulations. The other thing that we considered in developing the regulation was that in most situations with airplanes less than 20 seats, not exclusively but for the most part these are short flights within a region upon which the majority of the passengers are most likely to be speaking the local language, whatever it might be.

Mr. Edmonston: But these flights do go up and down even though they are short.

**Mr.** Wightman: Yes, sir. We hope so. They certainly go up, and we hope they come down.

**Senator Lynch–Staunton:** Is VIA Rail subject to providing only essential services, as airlines, in both languages, or does its responsibility go beyond that?

Ms Labelle: VIA Rail being a crown corporation would be treated differently from the airlines that are private industries.

**Senator Lynch–Staunton:** So the conditions in the Air Canada sale do not continue with responsibility by the crown corporation similar to those with which VIA Rail must continue. Is that correct?

Ms Labelle: Yes.

**Senator Lynch–Staunton:** Do you get many complaints about VIA Rail's services? I am talking about languages only. I can give you a lot of complaints about the rest.

Ms Labelle: There are certainly complaints at different times. I know that the Commissioner of Official Languages would be at the receiving end of a number of those.

**Senator Lynch-Staunton:** Does your department not get complaints directly?

Ms Labelle: Those would go directly to VIA Rail.

**Senator Lynch–Staunton:** Then how would you monitor the efficiency or the application of your regulations regarding the travelling public?

Ms Labelle: I think to a great extent the travelling public on one hand would either complain to VIA Rail or through the Commissioner of Official Languages, and at that time, certainly on the latter, it comes back to us. On a yearly basis we sit down with VIA Rail to look at their overall plan for the following year. At that time if there were to be any problems we certainly would want to discuss those with them. It is has not been a major issue, at least in the last three months that I have been there. But, Mr. Chairman, we have someone here who could deal with the past. It might be useful if I could ask Ted Cherrett to comment.

### [Traduction]

prennent de petits avions. Connaissant les exigences de Transports Canada pour la sécurité des automobiles et des autres moyens de transport, je suis étonné. Je n'ai jamais vu cela. Je ne suis pas certain que le public soit au courant. Je présume qu'après notre réunion, il le sera.

En heures de vol, quel est le pourcentage d'utilisation des avions de 20 sièges et plus par rapport aux avions de moins de 20 sièges?

M. Wightman: Disons que ces règlements toucheront plus de 85 p. 100 de tous les passagers. Pour rédiger le règlement, nous avons aussi tenu compte du fait que, la plupart du temps, on utilise des avions de moins de 20 sièges pour des vols régionaux courts, dont la majorité des passagers sont susceptibles de parler la langue locale, quelle qu'elle soit.

M. Edmonston: Mais ces vols décollent et atterrissent, même s'ils ne sont pas longs.

M. Wightman: C'est vrai. Du moins, je l'espère. Ils décollent, et nous espérons qu'ils atterrissent.

Le sénateur Lynch-Staunton: Est-ce que, comme les lignes aériennes, VIA Rail est tenu de ne fournir dans les deux langues que les services essentiels? Y a-t-il d'autres exigences?

Mme Labelle: VIA Rail est une société de la Couronne et est donc traitée différemment des compagnies aériennes, qui, elles, sont des entreprises privées.

Le sénateur Lynch-Staunton: Donc, selon les conditions de vente d'AIR Canada, celle-ci n'est plus tenue aux obligations d'une société de la Couronne comme VIA Rail, c'est bien cela?

#### Mme Labelle: Oui.

Le sénateur Lynch-Staunton: Recevez-vous beaucoup de plaintes au sujet des services de VIA Rail? Je veux dire, pour des questions linguistiques seulement. Je peux vous fournir bien des plaintes quant au reste.

Mme Labelle: Il y a certainement eu des plaintes. Je sais que ces plaintes sont présentées au commissaire aux langues officielles.

Le sénateur Lynch-Staunton: Votre ministère ne reçoit-il pas directement des plaintes?

Mme Labelle: Elles sont envoyées directement à VIA Rail.

Le sénateur Lynch-Staunton: Alors comment pouvez-vous contrôler l'application des règlements concernant les voyageurs?

Mme Labelle: Les voyageurs se plaindraient soit à VIA Rail, soit au commissaire aux langues officielles. Le commissaire nous transmettrait certainement les plaintes qu'il a reçues. Chaque année, nous étudions avec les administrateurs de VIA Rail leur plan d'ensemble pour l'année suivante. S'il y avait des problèmes, nous en profiterions certainement pour en discuter à ce moment-là. Ce n'est pas un grand problème, du moins depuis les trois mois que je suis au ministère. Toutefois, monsieur le président, quelqu'un ici pourrait vous parler de l'histoire un peu plus ancienne. Il serait peut-être utile de demander à Ted Cherrett de faire quelques observations.

• 1610

**Senator Lynch-Staunton:** What I am getting at is, how equipped are you to see that the language requirements for which you are responsible are being carried out? I gather you do not monitor them, or do you? If there is a complaint, they go somewhere else and eventually get to you in some time.

Mr. Wightman: Clearly we monitor our own regulations.

**Senator Lynch–Staunton:** I am not talking about your own regulations or how you make sure they are being followed. We are talking about security here. I am not talking about just offering a drink.

Mr. Wightman: I do not know anything about VIA Rail, but we have civil aviation inspectors who sample flights and fly on the flights. We have passenger safety inspectors and civil aviation inspectors who are pilots. We monitor the application of all the civil aviation regulations on a sampling basis.

**Senator Lynch-Staunton:** But you do not do that for VIA Rail. Is that correct?

Ms Labelle: We get copies in the department of all complaints that have gone to VIA Rail, and these are taken up with the president of VIA Rail when they seem to pile up. Our minister is certainly made aware of each one of those. It is a monitoring by the department and the minister.

**Senator Lynch-Staunton:** What have the trends been? Do you have a trend line showing whether the complaints are up, down, even or insignificant?

Mr. Ted Cherrett (Director General, Coordination, Transport Canada): I am afraid I do not have those statistics with me. I understand, though, that there have certainly been complaints over the years about the service that has been provided by VIA. A year or two ago there was an action plan developed, intending to improve performance. My understanding is that while not perfect, it is much improved over the previous experience.

Ms Labelle: Mr. Chairman, we would be pleased to share that kind of information with the committee, if you wish.

**Senator Lynch–Staunton:** Are foreign airlines flying in Canadian airspace subject to the regulations you have been discussing regarding advising passengers of basic security and safety requirements?

**Mr.** Wightman: No, sir, they are not. In our bilateral agreements with countries with which we have exchanged routes, we accept their regulations and they accept our regulations on respective flights.

Senator Lynch-Staunton: I think most of them do, but there must be some that do not.

Mr. Wightman: There certainly are some who do not. Cubana Airlines, for example, is one case in point. Aeroflot is another case. They are required to be able to provide service in English under International Civil Aviation Organization rules, and they do that.

[Translation]

Le sénateur Lynch-Staunton: Ce que je veux savoir, c'est si vous avez les moyens de vérifier que les exigences linguistiques dont vous êtes responsable sont bel et bien observées? Je présume que vous ne faites pas de contrôle? Si les gens veulent se plaindre, ils vont ailleurs, mais leurs plaintes finissent par vous revenir.

M. Wightman: Nous contrôlons l'application de nos propres règlements.

Le sénateur Lynch-Staunton: Je ne parle pas de vos propres règlements ni de ce que vous faites pour vous assurer qu'ils sont appliqués. Je veux parler de sécurité. Je ne pense pas seulement à la possibilité d'offrir à boire dans les deux langues.

M. Wightman: Je ne sais rien au sujet de VIA Rail, mais nos inspecteurs de l'aviation civile prennent des vols réguliers pour contrôler ce qui s'y passe. Nous avons aussi des inspecteurs chargés de la sécurité des passagers. Tous ces inspecteurs sont aussi pilotes. Nous contrôlons l'application de toute la réglementation de l'aviation civile en vérifiant certains vols.

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais vous ne faites pas la même chose pour VIA Rail, n'est-ce pas?

Mme Labelle: Le ministère reçoit copie de toutes les plaintes présentées à VIA Rail, et on en discute avec le président de VIA Rail s'il semble y en avoir beaucoup. Notre ministre est certainement mis au courant de chacune d'entre elles. Le ministère et le ministre contrôlent ces questions.

Le sénateur Lynch-Staunton: Quelles sont les tendances? Est-ce que le nombre des plaintes semble augmenter, diminuer, rester stable? Est-ce que leur nombre est insignifiant?

M. Ted Cherrett (directeur général, coordination, Transport Canada): Je crains de ne pas avoir ces chiffres à portée de la main. Il semble toutefois y avoir eu certaines plaintes au sujet du service de VIA Rail. Il y a un ou deux ans, on a établi un plan d'action en vue d'améliorer le service. Je crois comprendre que, même si ce n'est pas parfait, les choses se sont grandement améliorées.

Mme Labelle: Monsieur le président, nous serions heureux de faire parvenir ces renseignements au comité si cela vous intéresse.

Le sénateur Lynch-Staunton: Est-ce que les lignes aériennes étrangères qui empruntent l'espace aérien canadien sont assujetties à ces règlements sur l'exposé des mesures de sécurité aux passagers?

M. Wightman: Non, elles ne le sont pas. Selon les accords bilatéraux que nous avons conclus avec certains pays en vue d'échanger certains trajets, nous acceptons de respecter leur réglementation et eux font de même.

Le sénateur Lynch-Staunton: La plupart de compagnies aériennes le font, mais pas toutes.

M. Wightman: Il y a certainement des exceptions. Cubana Airlines, par exemple, en est une. Aéroflot en est une autre. Les règlements de l'Organisation civile internationale les obligent à fournir le service en anglais, et elles le font.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Senator.

J'aimerais vous rappeler que le commissaire pourra sûrement nous parler des plaintes concernant votre ministère. Les organismes et les ministères qui ont comparu aujourd'hui avaient en main des chiffres à ce sujet. Il est intéressant pour nous d'avoir ces données quand des ministères comparaissent.

Mr. Allmand: In my previous questions, there was an indication that with respect to airports, Mr. Barbeau was going to answer my question with respect to the changes relating to airports under these new proposed regulations as opposed to the present ones. I mentioned certain cities, such as Windsor and Sudbury and so on, that do not appear to be required under the draft regulation to be bilingual, whereas they are under the one that is still in effect. Would you confirm or deny whether that is the case?

Mr. Victor Barbeau (Assistant Deputy Minister, Airports Group, Transport Canada): Yes, it is the case, Mr. Chairman. In the mid-1980s we had some surveys done of many of our airports throughout the country. We went on the basis at that point that really any demand was a justifiable demand to start working with concessionaires at airports. You must remember that the interface is done between concessionaires and the public rather than Transport Canada employees as such and the public in our airports.

Mr. Allmand: That would include both airlines and...

Mr. Barbeau: In this case we separate them, but it certainly does include airlines, shops, parking and everything else that happens at an airport.

At that point we instituted a program very strongly encouraging airlines and concessionaires, in some cases more directly than others, by including clauses in leases and so on to have them provide services to the public. This is met with, of course, varying degrees of success depending upon where we are in the country, and we keep on exerting efforts to do this.

• 1615

Under the new regulations we will, as you know, be dealing first and foremost with airports that handle a million passengers and over per year as the ones to which the set of regulations will apply. These, if you wish me to name them, are all the majors: Vancouver, Edmonton, Calgary, Winnipeg, Toronto, Ottawa, Dorval, Mirabel, and Halifax. These are the airports to which, off the bat, all the regulations apply, but apart from that we are intending to have the regulations keep on applying by our own practices in airports such as Quebec City and Moncton where it is, I think, very evident that a definition of significant demand is there. We do not need to make surveys.

**Mr. Allmand:** Previously it was pointed out before this committee that under the regulations, strictly interpreted, Quebec City would not be required to be bilingual.

[Traduction]

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur.

I would like to remind you that the Commissioner will certainly tell us about the complaints he has received about your department. Those organizations and departments that appeared today had brought some figures with them. We always find it useful to get data when the departments appear before the committee.

M. Allmand: Lorsque j'ai posé mes précédentes questions, j'ai cru comprendre que M. Barbeau allait m'expliquer les changements que les aéroports devront apporter pour se conformer aux nouveaux règlements proposés. J'ai mentionné certaines villes comme Windsor, Sudbury et d'autres, qui ne semblent pas être tenues d'offrir des services bilingues en vertu de la nouvelle réglementation, alors qu'elles y sont en vertu de celle qui est toujours en vigueur. Pouvez-vous confirmer cela?

M. Victor Barbeau (sous-ministre adjoint, Groupe des aéroports, Transports Canada): Oui, c'est vrai, monsieur le président. Au milieu des années 1980, nous avons fait faire des sondages dans beaucoup de nos aéroports partout au pays. Nous discutions alors avec les concessionnaires aux aéroports en prenant pour acquis que toute demande était justifiée. N'oubliez pas que la population est en contact avec les concessionnaires et non avec les employés de Transports Canada dans les aéroports.

M. Allmand: Cela comprend aussi les compagnies aériennes et. . .

M. Barbeau: Dans ce cas-ci, nous faisons une distinction, mais cela comprend certainement les lignes aériennes, les boutiques, le stationnement et tous les autres services fournis dans un aéroport.

Nous avons alors instauré un programme encourageant fortement les compagnies aériennes et les concessionnaires, certains plus directement que d'autres. Nous avons ainsi ajouté certaines clauses au contrat de location pour les inciter à offrir des services bilingues au public. Évidemment, le succès est plus ou moins grand selon la région, mais nous faisons des efforts soutenus.

Comme vous le savez, ces nouveaux réglements visent d'abord et avant tout les aéroports où passent chaque année 1 million de passagers et plus. Je vais vous les nommer; ce sont les grands aéroports de Vancouver, Edmonton, Calgary, Winnipeg, Toronto, Ottawa, Dorval, Mirabel et Halifax. En outre, nous souhaitons que le règlement maintienne nos propres pratiques dans les aéroports de Québec et de Moncton où, évidemment, il est inutile de faire un sondage pour savoir que la demande y est grande.

M. Allmand: On a déjà signalé au comité que le nouveau règlement n'obligerait pas l'aéroport de Québec à offrir des services bilingues.

Mr. Barbeau: That is right, but what we are saying is that we will include it right off the bat. We could run a survey on Quebec, but it would be sort of a waste of money to determine demand. In all evidence it is an airport to which the regulations will apply.

Then there are others. You mentioned Sudbury. I am a native of Sudbury so I know the city quite well—from way back, mind you. But, yes, Sudbury and many others are in a list of airports where we will be conducting surveys. That is not a limited list. I could name them for you if you are interested. It is really up to you, Mr. Chairman, but there are 10 or 15 of them where we are going to make surveys.

Mr. Allmand: Could you name them if there are only 10 or 15 of them?

Mr. Barbeau: Certainly. We are talking about Charlottetown, Prince Edward Island; Goose Bay and Wabush in Labrador; Yarmouth and Sydney in Nova Scotia; Fredericton, Charlo, and Saint John in New Brunswick; Sept-Iles, Bagotville, Mont Joli, Shefferville, Baie-Comeau et Vald'Or au Québec; Iqaluit, that is Frobisher, Kujjuak, Fort Chimo in the Northwest Territories; and then North Bay, Sudbury, Kapuskasing, Timmins and Sault Ste. Marie in Ontario. Again, that is not of necessity an exhaustive list. It is our beginning list where we would be conducting surveys. We may add to that list on suggestions from this committee or from the Commissioner of Official Languages or from other sources as to where we would conduct surveys to determine significant demand according to the new regulations.

Mr. Allmand: So the purpose of your survey is, as you say, to determine the significant demand to see if it falls under the regulations for purposes of bilingual services.

Mr. Barbeau: Yes.

Mr. Allmand: You said one thing at the beginning of your remarks, that we know a law was passed transferring a number of airports in Canada to local control. Is it your understanding that those airports transferred to local control would not be subject to these regulations?

**Mr. Barbeau:** Just a correction first of all. The law has not passed yet. It has gone through second reading in the House and is in committee presently.

To answer the second part of your question, the Official Languages Act in respect to service to the public will very definitely apply, and that is part of the legislation which is in the House. It will definitely apply to transferred airports.

M. Edmonston: Mes questions ont trait au bureau de Transports Canada chargé de la vérification des véhicules automobiles et des défauts.

I believe in English it is the safety branch dealing with automobiles. I am not quite sure what the name is right now.

[Translation]

M. Barbeau: C'est exact, mais nous disons que l'aéroport se conformera tout de suite aux exigences puisque faire un sondage à Québec pour déterminer la demande serait superflu. De toute évidence, c'est un aéroport auquel les règlements vont s'appliquer.

Il y en a d'autres aussi. Vous avez parlé de Sudbury. Je suis natif de Sudbury. Je connais donc très bien la ville, et depuis longtemps. Effectivement, Sudbury et beaucoup d'autres aéroports sont sur la liste de ceux où nous ferons un sondage. La liste n'est pas très longue. Je peux vous les nommer si vous le souhaitez. Cela dépend de vous, monsieur le président. Il y a une dizaine d'aéroports où on prévoit de faire un sondage.

M. Allmand: Pouvez-vous me les nommer s'il n'y en a qu'une dizaine ou une quinzaine?

M. Barbeau: Certainement. Il s'agit de Charlottetown, Ile-du-Prince-Edouard, de Goose Bay et Wabush au Labrador, de Yarmouth et Sydney en Nouvelle-Écosse, de Fredericton, Charlo et Saint-John au Nouveau-Brunswick, de Sept-Iles, Bagotville, Mont-Joli, Shefferville, Baie-Comeau et Val d'Or au Québec, d'Iqaluit, c'est-à-dire de Frobisher, Kujjuak, Fort Chimo dans les Territoires du Nord-Ouest, et puis de North Bay, Sudbury, Kapuskasing, Timmins et Sault-Ste-Marie en Ontario. Je le répète, ce n'est pas la liste complète. Ce sont les premiers endroits où nous ferons un sondage. Nous pourrons ajouter à la liste les aéroports que nous suggéreront le Comité ou le commissaire aux langues officielles, ou encore d'autres sources. Ces sondages serviront à déterminer s'il y a une demande importante au sens des nouveaux règlements.

M. Allmand: Votre enquête a donc pour but de déterminer si la demande est assez importante pour que l'aéroport soit tenu, en vertu du règlement, d'offrir des services bilingues.

M. Barbeau: C'est exact.

**M.** Allmand: Au début, vous avez dit quelque chose au sujet d'une loi adoptée pour transférer certains aéroports canadiens à une administration locale. Croyez-vous que ces aéroports ainsi transférés seront ou non assujettis au règlement?

**M.** Barbeau: D'abord, une mise au point. La loi n'a pas encore été adoptée. Elle a franchi l'étape de la deuxième lecture à la Chambre et est actuellement à l'étude en comité.

Quant à la deuxième partie de votre question, les dispositions de la Loi sur les langues officielles concernant les services au public s'appliqueront certainement à ces aéroports; c'est d'ailleurs précisé dans le projet de loi à l'étude.

**Mr. Edmonston:** I would like to ask some questions relating to Transport Canada's office concerned with vehicle safety.

Je ne suis pas certain de son nom exact.

In Quebec the amount of information we have about vehicle defects pending investigations is minimal. There are approximately between 700,000 and 1,000,000 vehicles recalled each year. Statistics from your own department indicate that only about two-thirds of the vehicles ever come in for correction. About one-third are never brought in, so they stay on the used car market.

1620

Transport Canada has the responsibility communicating with all citizens, both English and French, and also receives communications from these same people. As it now stands, the department seems to be very English oriented. In the contracts it has given out to unversities-I believe there are one or two in Quebec out of a dozen or so and they are urban oriented, in the sense that these universities are in the larger cities. When someone who is French-speaking wants to have information about his car that has been recalled or there is a loss of brakes, steering, other phenomena, he wants to report it to Transport Canada in his own language. There is no intermediary as there is in English Canada. I think that is unfair.

I would like to bring that to your attention. I believe if you wish to follow not just the regulations but also the spirit of the law, particularly when we are talking about safety, Quebec automobile owners should be able to communicate directly with Transport Canada as quickly and as efficiently as in the United States. Across the country in the United States there is a toll–free 800 number. If that were to be proposed and accepted by Transport Canada, I believe it would remove this problem of communication. That is just a suggestion. It comes as a result of 20 years of hearing complaints from motorists who wish to tell Transport Canada a problem and wish to find out if they have a vehicle which is unsafe. I would like to have your comments on that.

Ms Labelle: Mr. Chairman, I would like to take this recommendation back to our department—it makes an awful lot of sense when given here today—and I will be giving you some feedback on the feasibility of that.

Senator Lynch-Staunton: I would like to follow up on the discussion on air control towers. I gather that Ottawa is the first airport to offer bilingual services outside of Quebec. Is that correct?

Mr. Wightman: Yes, that is correct.

Senator Lynch-Staunton: Was that done because there is a real need or a demand for French between pilot and tower, or more to increase bilingual services in the National Capital Region?

Mr. Wightman: I think the latter is the case. Since we have instituted bilingual air traffic control in the Ottawa tower, somewhere between 2% and 3% of the calls to the tower have been in the French language.

Senator Lynch-Staunton: What is it in Quebec, say, from Dorval to Chicoutimi? What would be the high and the low?

[Traduction]

Au Québec, on recoit un nombre minime de renseignements sur les défauts des véhicules qui doivent faire l'objet d'une enquête. Entre 700,000 et 1 million de véhicules sont rappelés chaque année. Les statistiques de votre propre ministère indiquent que seulement les deux tiers de ces véhicules subissent les réparations exigées. Autrement dit, un tiers des véhicules ne sont jamais réparés et restent sur le marché des voitures d'occasion.

Transports Canada est obligé de communiquer avec tous les citoyens, anglophones ou francophones, et doit également pouvoir comprendre ces gens. A l'heure actuelle, le ministère est plutôt anglophone. Dans les contrats qu'il a octroyés à des universités—je crois qu'il y en a un ou deux au Québec sur une douzaine environ, et la plupart ont été confiés à des universités dans des grandes villes. Quand un francophone veut obtenir obtenir des renseignements sur sa voiture parce que le fabricant l'a rappelée ou parce que les freins ou la direction ont fait défaut, et qu'il veut en faire rapport à Transports Canada dans sa propre langue, il n'y a souvent aucun intermédiaire comme on peut en trouver au Canada anglophone. C'est injuste.

Je voulais vous le signaler. Si vous voulez respecter non seulement les règlements, mais aussi l'esprit de la loi, surtout quand il est question de sécurité, il faut que vous permettiez aux automobilistes québécois de communiquer directement avec Transports Canada aussi rapidement et efficacement qu'on peut le faire aux Etats-Unis où un numéro interurbain. sans frais est à la disposition des citoyens. Si Transports Canada était d'accord, je crois que ce serait un problème de communication de moins. C'est une suggestion. Il y a 20 ans que j'entends les automobilistes se plaindre de ne pouvoir raconter leurs problèmes à Transports Canada ni de pouvoir découvrir si leur véhicule est sûr. Je voudrais savoir ce que vous en pensez.

Mme Labelle: Monsieur le président, je voudrais présenter cette recommandation au ministère—elle m'apparaît bien raisonnable—et je vous ferai savoir si on peut y donner suite.

Le sénateur Lynch-Staunton: Je voudrais poursuivre la discussion sur les tours de contrôle des aéroports. Je crois comprendre que l'aéroport d'Ottawa est le premier à offrir des services bilingues à l'extérieur du Québec. Est-ce exact?

M. Wightman: Oui, c'est exact.

Le sénateur Lynch-Staunton: Est-ce parce que des pilotes ont demandé à pouvoir communiquer à la tour de contrôle en français ou parce qu'on a souhaité accroître les services bilingues dans la région de la capitale nationale?

M. Wightman: C'est plutôt pour cette deuxième raison. Depuis que nous avons instauré le bilinguisme dans la tour de contrôle d'Ottawa, entre deux et trois pour cent des appels sont faits en français.

Le sénateur Lynch-Staunton: Quelle est la proportion au Québec, disons entre Dorval et Chicoutimi? Quel est le maximum et le minimum?

Mr. Wightman: I do not know, but it is significant. It is really quite remarkable how the language of aviation in Quebec has become French ever since the introduction of bilingual air traffic control. We have many unilingual French-speaking pilots who operate quite comfortably in Quebec.

**Senator Lynch-Staunton:** That was going to be my next question. To get a pilot's licence is there a bilingual requirement?

Mr. Wightman: No.

**Senator Lynch–Staunton:** So it could happen that a unilingual French pilot could try to land in an English airport in Canada and get fouled up in the language.

**Mr. Wightman:** If he were foolish enough to try it, he could, yes. But it is very clear—

**Senator Lynch-Staunton:** Well, in an emergency he is not foolish, he has to land.

**Mr. Wightman:** In an emergency I suspect he would be successful and could probably get the necessary help. He would be well aware what airports provide control in both languages and what airports provide control in only one language.

• 1625

**Senator Lynch-Staunton:** But English is recognized as the international language of aviation, is it not?

Mr. Wightman: Yes, it is.

Senator Lynch-Staunton: And English is used in all our airports across Canada—

Mr. Wightman: Yes.

**Senator Lynch-Staunton:** —to satisfy that requirement.

Mr. Wightman: English is available at every airport in the world.

Senator Lynch-Staunton: In the world, yes.

Mr. Wightman: Yes.

**Senator Lynch–Staunton:** But the pilots need not speak that language.

Mr. Wightman: That is correct. Normally in most countries the language of air traffic control is English, plus the language of the country. This is pretty well a general rule throughout the International Civil Aviation Organization countries—120-some-odd countries.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I will now ask Mr. Fortier to join us to address the committee, and give us his comments on the session this afternoon.

M. D'Iberville Fortier (commissaire aux langues officielles): Merci, monsieur le président. Si vous me le permettez, je voudrais d'abord poser une ou deux questions à M<sup>me</sup> Labelle avant d'essayer de regrouper les principales questions qui ont été soulevées au cours de la journée.

Je voudrais d'abord signaler que nous avons suivi de très près le travail du ministère des Transports en ce qui a trait à la sécurité et aux annonces publiques. Lorsqu'il s'agit de sécurité, bien sûr, ceci répond à une disposition de la Loi sur

[Translation]

M. Wightman: Je ne sais pas, mais il y en a beaucoup. Il est vraiment remarquable de constater à quel point la langue de l'aviation s'est francisée au Québec depuis que le contrôle de la navigation aérienne se fait dans les deux langues. Beaucoup de pilotes francophones unilingues se débrouillent très bien au Ouébec.

Le sénateur Lynch-Staunton: C'était ma première question. Faut-il être bilingue pour obtenir un brevet de pilote?

M. Wightman: Non.

Le sénateur Lynch-Staunton: Il pourrait donc arriver qu'un pilote francophone unilingue essaie d'atterrir dans un aéroport anglophone au Canada et qu'il fasse des erreurs à cause de la langue.

M. Wightman: S'il était assez fou pour essayer, cela pourrait arriver. Mais il est évident. . .

Le sénateur Lynch-Staunton: Peut-être qu'il n'aurait pas le choix en cas d'urgence.

M. Wightman: En cas d'urgence, je pense qu'il arriverait à obtenir l'aide nécessaire. Normalement, il saurait quels aéroports offrent des services de contrôle dans les deux langues et lesquels les offrent dans une seule langue.

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais l'anglais n'est-il pas reconnu comme la langue internationale de l'aviation?

M. Wightman: En effet.

Le sénateur Lynch-Staunton: Et l'anglais est utilisé dans tous les aéroports canadiens.

M. Wightman: Oui.

Le sénateur Lynch-Staunton: Pour satisfaire cette exigence.

M. Wightman: L'anglais est parlé dans tous les aéroports du monde.

Le sénateur Lynch-Staunton: Du monde entier.

M. Wightman: En effet.

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais les pilotes ne sont pas obligés de parler l'anglais.

M. Wightman: C'est exact. Dans la pluaprt des pays, habituellement, le contrôle de la navigation aérienne se fait en anglais et dans la langue du pays. C'est la règle générale parmi les quelque 120 pays membres de l'Organisation de l'aviation civile internationale.

Le coprésident (M. Desjardins): Je vais maintenant demander à M. Fortier de se joindre à nous pour nous dire ce qu'il a pensé de la séance de cet après-midi.

Mr. D'Iberville Fortier (Official Languages Commissioner): Thank you, Mr. Chairman. First, if I may, I would like to ask a couple of questions to Mrs. Labelle and then try to put together the main points we have heard today.

We have followed closely the work of the Department of Transport relating to safety and public announcements. As far as security is concerned, this is required by the Official Languages Act. We are happy the Department has been the

les langues officielles. Nous sommes heureux que le ministère, parmi tous les organismes qui ont des responsabilités dans le domaine de la sécurité, ait été le premier à s'intéresser à cette application. Nous espérons que les autres feront de même. Donc, nous sommes heureux de ceci.

Je me permettrai de poser une ou deux questions relatives non pas à l'avant-projet de règlement, mais aux propositions d'amélioration qui ont été faites au cours des séances d'avant Noël par la Fédération des francophones hors Québec, Alliance Québec et nous-mêmes. J'aimerais préciser que l'appréciation d'ensemble de ces trois organismes quant aux propositions de réglementation était une appréciation favorable. Cette réglementation nous a semblé équitable. Cependant, quelques suggestions ont été faites, et je ne sais pas si vous êtes en mesure de voir quel impact cela aurait sur le ministère des Transports.

La première que je vous signalerai est peut-être passée inaperçue dans le flot de la discussion. Il y a une disposition relative au public voyageur qui précise que les services devraient être bilingues dans les provinces comptant une minorité de langue officielle de 5 p. 100 de la population.

Vous n'ignorez pas que, dans le cas de l'Ontario, en vertu des chiffres qu'utilise le Conseil du Trésor, chiffres qui ont été obtenus selon une méthode statistique proposée par Statistique Canada, l'Ontario a une population francophone d'environ 5.3 p. 100. Étant donné l'importance de l'immigration dans une province comme l'Ontario, il serait tout à fait possible que ce chiffre passe à moins de 5 p. 100 au prochain recensement ou une autre fois. Dans ces conditions-là, jugez-vous qu'il serait possible, du point de vue de votre ministère, de nommer les trois provinces du Nouveau-Brunswick, du Québec et de l'Ontario au lieu de maintenir ce critère de 5 p. 100 qui nous semble un peu arbitraire et qui risquerait de priver la plus grande minorité francophone des privilèges que lui conférerait cette réglementation?

Je vous pose tout de suite ma deuxième question.

We are a little bit puzzled that when it comes to the travelling public there is no reference to significant demand in the city where an airport is located. It is only the case where the reference to significant demand is different from that which applies to the city proper. Our feeling, and that of other interveners, is that in a case like this, and I am not trying to discuss all the ramifications, the present rules might be amended without enormous cost or unreasonable expenses to include this service to the travelling public wherever there is significant demand in the city or centre adjoining an airport.

• 1630

**Mme Labelle:** Monsieur le président, nos efforts ont surtout porté sur la façon de mettre en oeuvre les règlements qui sont devant nous. Donc, nous n'avons pas examiné cette règle de 5 p. 100 sur l'ensemble du territoire d'une province.

On pourrait sûrement examiner cette question. Je ne suis pas certaine que cela changerait grand-chose à ce que nous faisons en ce moment, mais il vaudrait la peine de le faire. Nous ne l'avons pas fait, parce que nous avons étudié la façon de mettre en oeuvre le plus rapidement possible les règlements qui étaient proposés.

### [Traduction]

first one among all the organizations with responsibilities in the area of safety, to deal with this. We hope that the others will follow suit. We are very happy about this.

I would like to ask one or two questions not about the first draft of the regulations, but about the improvements that the *Fédération des francophones hors Québec*, Alliance Quebec and the Commission have suggested at meetings held before Christmas. I must say that these three organizations had quite a favourable opinion of this draft regulation. We thought it was a fair one. We did make some suggestions however and I do not know whether you can tell us what impact this has had on the Department of Transport.

The first proposal might have been lost in the discussion. There is a clause saying that passenger services should be bilingual in those provinces where the official language minority accounts for 5% of the population.

You know that according to the figures used by Treasury Board, figures which were arrived at by a statistical method used by Statistics Canada, 5.3% of the population of Ontario is French speaking. Given the significant number of immigrants to Ontario, this proportion could be down to 5% at the next census. Do you think the Department could name New Brunswick, Quebec and Ontario instead of maintaining this 5% criterion which seems to have been chosen arbitrarily and which could deprive the largest French speaking minority of its priviledges under the present regulation?

I will put my second question now.

Nous sommes toujours un peu étonnés quand il est question des voyageurs et qu'on ne parle pas de la demande importante dans la ville où est situé l'aéroport. C'est seulement le cas quand la demande importante pour l'aéroport diffère de celle pour la ville elle-même. Comme d'autres intervenants, nous croyons, sans vouloir aborder toutes les ramifications, que les règlement actuels pourraient être modifiées sans que cela coûte trop cher et sans que ce soit déraisonnable, afin que les services bilingues soient offerts aux voyageurs là où la demande est importante dans la ville ou localité voisine de l'aéroport.

Ms Labelle: Mr. Chairman, our efforts have mostly dealt with how we could implement those regulations we now have before us. Therefore, we have not considered this 5% criterion for a whole province.

We could review this. I do not think this would be a departure from what we are now doing, but it might be worth studying. What we have been doing up to now is considering how to apply as quickly as possible the proposed regulations.

En ce qui concerne la deuxième question, il pourrait être intéressant d'examiner cela, parce que cela pourrait être tout aussi bien positif que négatif. Dans certains cas, on pourrait avoir un aéroport situé dans une ville où la proportion du groupe minoritaire n'atteint pas le chiffre précisé dans la règle proposée, mais où la proportion du public voyageur de langue minoritaire est plus élevée. Dans ces cas, il se pourrait que nous offrions le service dans les deux langues. Par contre, la situation inverse pourrait aussi exister.

Disons qu'en ce moment, on considère l'aéroport comme un service à la population qui utilise l'aéroport. C'est dans ce contexte-là qu'on veut faire les études supplémentaires que M. Barbeau a mentionnées.

M. Barbeau aimerait peut-être ajouter quelque chose.

M. Barbeau: Si ma mémoire est bonne, ce que vous dites pourrait créer un problème, par exemple à Québec. Je pense qu'à Québec, la minorité anglophone n'atteint pas 5 p. 100. C'est un de ces cas où cela peut être positif ou négatif. Je répète ce que M<sup>me</sup> Labelle a dit, mais dans le cas des aéroports, nous préférons avoir un échantillonnage du public voyageur et fonder nos actions là-dessus. Je pense que c'est plus juste.

M. Fortier: Permettez-moi de dire que les témoins qui ont comparu n'ont pas suggéré que l'on supprime les droits à Québec si on peut faire la preuve que la demande existe. Je me permets donc de dire que cette réponse n'est peut-être pas entièrement pertinente. Il ne s'agit pas de supprimer. Il s'agit de voir s'il ne serait pas plus logique de donner ces services là où il y a une demande suffisante.

Monsieur le président, vous avez posé une question au sujet des plaintes. Je voudrais vous dire très sommairement qu'il y a eu 333 plaintes en 1989, alors qu'en 1990, il n'y en a eu que 256. C'est une amélioration sensible. C'est principalement l'affichage qui s'est amélioré plutôt que le service. Il y avait un retard et on l'a rattrapé. C'est toujours bien.

Cependant, 256 plaintes, c'est encore un nombre assez élevé. Bien sûr, il y a une clientèle très vaste, mais la plupart de ces plaintes ont trait à des aéroports. Dans les aéroports, 256 plaintes, c'est relativement important.

• 1635

Je voudrais soulever un petit voile sur notre rapport de 1990 que nous sommes en train de mettre au point. Nous y donnons les résultats d'une enquête très intéressante que nous avons faite.

Lorsqu'on parle de plaintes, il faut bien se dire qu'il y a beaucoup d'infractions et peu de plaintes. Notre étude démontre que 94 p. 100 des insatisfaits de notre échantillon ne se plaignent pas en cas d'infraction. Il n'y a que 6 p. 100 de ces gens qui se plaignent. Je ne vais pas vous expliquer la méthodologie, mais c'est très simple. Disons qu'une infraction a été commisse dans un avion. On connaît le nombre de passagers et on se trouve à connaître assez bien leur répartition linguistique. S'il n'y a eu qu'une seule plainte et qu'il y avait 15 ou 20 francophones à bord, cela veut dire que c'est au niveau de 5 p. 100. Donc 94 p. 100 des Canadiens insatisfaits ne se plaignent pas. C'était juste une petite mise au point.

En réponse à la question sur les plaintes, je crois avoir dit l'essentiel. Ces plaintes portent surtout sur les services conventionnés, sur les concessionnaires. [Translation]

As for your second question, it would also be interesting to consider it because it might be positive as well as negative. It could happen that even though an airport is in a city where the official language minority group is under the criterion provided for in the regulation, it handles a larger proportion of passengers from this minority group. Then, we would probably provide services in both languages. The opposite could also be true.

For the time being, airports must offer services to the people using them. Those additional studies Mr. Barbeau mentioned will be done from this perspective.

Mr. Barbeau might like to add something.

Mr. Barbeau: If my memory serves me right, what you are saying could be a problem in Quebec City, for example. I think that in Quebec City, the English-speaking minority does not reach 5%. It might be a good thing or it might be a bad thing, to repeat what Mrs. Labelle said. As far as airports are concerned, we would prefer a sampling survey of passengers and base our decisions on their results. It might be better.

Mr. Fortier: May I say that the witnesses did not suggest that we drop those rights for Quebec City if there is in effect a demand for those services. Therefore, your answer might not be totally pertinent. We are not talking about suppressing rights. We were just wondering whether it would not be more logical to give services where there is a significant demand.

Mr. Chairman, you asked a question about complaints. I can tell you that there were 333 complaints in 1989 and only 256 in 1990. This is quite an improvement. It's mainly signs that we've improved, net service, service, have improved. Things were a bit behind, but they have now caught up. That is nice.

However, 256 complaints is still a bit much. Of course, they have quite a large number of clients, but most of the complaints were about airports. 256 complaints in airports is a fairly large number.

I would like to reveal something of our 1990 report, which we are now finalizing. In the report, we provide the results of a very interesting investigation we conducted.

When talking about complaints, we must bear in mind that there are many violations and few complaints. Our study showed that 94% of unsatisfied clients in our sample, do not complain when there is a violation. Only 6% of unsatisfied clients complain. I will not go through the methodology we used, but it is very simple. Let's say that there is a violation in a plane. We know the number of passengers, and we can get a good idea of their language distribution. If there was only 1 complaint, and there were 15 or 20 francophones on board, that gives us a complaint level of 5%. This means that 94% of unsatisfied Canadians do not complain. I am just providing some detail here.

In answer to the question on complaints, I think I have gone through the main points. Most of these complaints are about fixed based operators, or franchise services.

Most of the complaints are related to these people.

Mr. Chairman, I would now like to make some more general comments. We think it was a "jolly good idea", as they would say, at least I think, in the British Isles, that the committee thought of inviting these three institutions. Because they are amongst the most representative and because they have the largest number of offices throughout the country they would probably feel the impact of the new regulations more than most other departments. We regret that Canada Post, which certainly belongs to this great league, could not make it, because I think it is very interesting and we have also a very large number of complaints.

I may just recall that obviously the the regulations are not going beyond the new act but are just trying to implement what is in the new act and that the objective of the new act was to improve services and to promote minorities.

When we look at the impact, as it has been described to us by the witnesses of these three institutions, we find out there is no significant impact from the draft regulations as they are suggested for the RCMP; that on the employment side of Immigration and Employment there is no problem but there would be additional expenses and the need for additional bilingual posts, although not very many in relation to the total strength of the department. Madam Labelle has told us that a number of the services would have to be added to the existing ones—I shall not repeat which ones—to comply with the act and the regulations.

The conclusions, I think, one could draw from this, if one accepts it as a representative sample of widespread organizations, is that these regulations would have an impact, would by and large produce an improvement in the service and therefore justify the judgment that the previous interveners and ourselves have made in general terms, which is that the regulations are reasonable and equitable in general terms—nothing can be perfect.

If we turn to the potential impact of the proposals that have been made by interveners in the month of December, we find out that there is no systematic way of determining this impact because it has not been assessed and because the Treasury Board has not requested it from these institutions. We hope this is going to be done.

• 1640

Nonetheless, we find that the RCMP, for instance, stated that they have available bilingual personnel and services which go beyond what is required by this new, proposed regulation. This is very positive. From Employment and Immigration, we learned that on the employment side, some of the recommendations would not seem to represent an important problem.

Madam Labelle has told us that they have not really studied this in detail, but that there are some aspects where new demands would be made upon their services and other areas where it could be made more easily.

[Traduction]

La plupart des plaintes portent sur ces gens-là.

Monsieur le président, j'aimerais faire maintenant quelques remarques générales. Nous trouvons que le Comité a très bien fait d'inviter ces organismes—ces organismes sont parmi les plus représentatifs, et ont le plus grand nombre de bureaux au Canada. Probablement, ils ressentiront donc l'effet des nouveaux règlements plus que la plupart des autres ministères. Nous regrettons que la Société des Postes du Canada, qui aurait certainement sa place ici, n'a pas pu venir, parce que je trouve que c'est très intéressant et de plus nous avons eu beaucoup de plaintes.

J'aimerais vous rappeler évidemment que les règlements ne vont pas plus loin que la nouvelle loi mais sont là simplement pour mettre en place les dispositions qu'elle contient, et que l'objectif de la nouvelle loi était d'améliorer les services et de promouvoir les minorités.

En considérant l'impact, tel qu'il a été décrit par les témoins de ces trois organismes, nous voyons que les projets de règlement proposés pour la GRC n'ont pas d'effet significatif; sur le côté emploi du ministère d'Emploi et Immigration, il n'y a aucun problème, mais les nouveaux règlements entraîneraient des dépenses additionnelles et un besoin pour certains postes bilingues additionnels, bien que le nombre de ces postes ne représenterait qu'un petit pourcentage du nombre total d'employés au ministère. Madame Labelle nous a expliqué qu'un certain nombre de services devraient être ajoutés aux services actuels—je ne répèterai pas la liste—pour se conformer à la loi et aux règlements.

Si on accepte que notre étude représente des organismes divers, on peut conclure d'après moi que ces règlements auraient un effet, entraîneraient en général une amélioration de services, et donc justifieraient l'opinion que d'autres intervenants et nous-mêmes avons exprimée: en général, les règlements sont raisonnables et équitables—la perfection n'existe pas.

Si on considère l'incidence potentielle des propositions faites par des intervenants au mois de décembre, nous voyons qu'il n'y a aucun moyen systématique de la déterminer, parce qu'elle n'a pas été évaluée et parce que le Conseil du Trésor ne l'a pas demandé à ces organismes. Nous espérons que cela sera fait.

Néanmoins, on trouve que la GRC, par exemple, a déclaré que son personnel et ses services bilingues dépassaient les exigences du nouveau projet de règlement. Ceci est bon à entendre. En ce qui concerne Emploi et Immigration, nous apprenons que, du côté emploi, certaines des recommandations ne semblent pas représenter un problème important.

 $M^{me}$  Labelle nous a dit qu'ils n'ont pas vraiment étudié cela en détail, mais qu'il y a certains aspects qui imposeraient un fardeau à leurs services et d'autres domaines où on pourrait répondre plus facilement à cette demande accrue.

For instance, a recommendation was made that there should be consultations with minority groups on these improvements or the location of services, etc. There seems to be a consensus that this is not only feasible, but that this is very desirable. I think this is a significant point.

On the other questions, the impact not having been assessed, it is not possible to draw conclusions.

Nous nous permettons cependant de dire que le Comité voudra peut-être encourager le Secrétariat du Conseil du Trésor à consulter le plus rapidement possible ces institutions au sujet des modifications qui ont été proposées, parce que nous croyons qu'elles sont soutenues par les principaux intéressés, qui sont les groupes minoritaires anglophone au Québec et francophone hors Québec. Il faut dire que les majorités tendent à être bien servies dans leur langue. Ce sont les minorités qui le sont moins bien. Donc, ce sont des recommandations qui nous ont semblé raisonnables. Je n'en fais pas la synthèse. J'ai eu l'occasion de le faire. Nous espérons vivement qu'elles recevront toute l'attention nécessaire.

Merci, monsieur le président.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Fortier, for your comments

et d'avoir réussi à susciter notre intérêt pour votre prochain rapport annuel.

Je remercie M<sup>me</sup> Labelle et ses collègues de leur présence.

Dans votre mémoire, vous dites que vous avez tenu compte des représentations que notre Comité vous avait faites en décembre 1989 et que vous avez pallié à des problèmes que nous avions alors notés. Vous nous avez fait part aujourd'hui d'autres initiatives que vous allez prendre. Certains membres du Comité vous ont fait des recommandations. Vous pouvez être certains que, lors de notre prochaine rencontre avec vous, nous allons vous demander des comptes sur les engagements qui ont été pris aujourd'hui.

Mme Labelle: Monsieur le président, merci beaucoup. Nous avons apprécié les recommandations qui ont été faites aujourd'hui. Nous en tiendrons sûrement compte.

Voici certaines données qui pourraient être intéressantes pour les membres du Comité.

On the question of airports, we have in any one year something like 90 million people-visits in airports across the country. Now, that may be the same person visiting that same airport several times, but 90 million people-visits are a very large number of visits.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): We understand. Thank you very much.

The meeting is adjourned.

[Translation]

Par exemple, on a recommandé des consultations avec des groupes minoritaires en ce qui concerne les améliorations ou l'emplacement des services, etc. Il semble que tout le monde s'entend pour dire que cela n'est pas seulement faisable mais très souhaitable. Je trouve que cette question est importante.

En ce qui concerne les autres questions, nous ne pouvons pas arriver à des conclusions puisque nous n'avons pas évalué leur incidence.

We would point out, however, that the committee may wish to encourage the Treasury Board Secretariat to consult these institutions as quickly as possible about the proposed changes, since we believe the changes are supported by the main groups involved—anglophone minorities in Quebec and francophone minorities outside Quebec. We should point out that most people tend to receive satisfactory service in their language. Minorities, however, less so. We therefore consider these recommendations reasonable. I am not going to summarize them, I have already done that. We hope very strongly that they will receive the attention they deserve.

Thank you, Mr. Chairman.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur Fortier, je vous remercie de vos remarques

and for having succeeded in arousing our interest in your next annual report.

 $\boldsymbol{I}$  would like to thank Mrs. Labelle and her colleagues for coming here today.

In your brief, you state that you took into account the statements made to you by our committee in December 1989 and that you have made efforts to correct some of the problems we indicated at that time. Today, you have outlined other initiatives which you intend to take. Some members of this committee have made recommendations. Rest assured that, at our next meeting with you, we will ask you for evidence that you have acted on the commitments taken today.

Ms Labelle: Thank you very much, Mr. Chairman. We greatly appreciated the recommendations made today and we will certainly take them into account.

Let me provide some data which may interest committee members.

En ce qui concerne les aéroports, il y a chaque année à peu près 90 millions de visites-personnes dans l'ensemble des aéroports du pays. C'est vrai que la même personne pourrait passer par le même aéroport plus qu'une fois, mais 90 millions de visites-personnes, c'est beaucoup.

Le coprésident (M. Desjardins): Nous comprenons. Merci beaucoup.

La séance est levée.

From the Office of the Commissioner of Official Languages: D'Iberville Fortier, Commissioner.

Du Commissariat aux langues officielles: D'Iberville Fortier, commissaire.

## MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port pavé

Lettermail

Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

#### WITNESSES

### From the Royal Canadian Mounted Police:

R.G. Moffat, Deputy Commissioner, Administration;

André Bourgeois, Policy Advisor;

Roy Berlinquette, Senior Superintendent, Official Languages Directorate.

### From Employment and Immigration Canada:

Michèle Jean, Associate Deputy Minister;

David Neuman, Director, Personnel Corporate Services;

Peter Freibergs, Interim Chief, Official Languages Division, Personnel Services.

### From Transport Canada:

Huguette Labelle, Deputy Minister;

Ran Quail, Associate Deputy Minister, Commissioner, Canadian Coast Guard;

David Wightman, Assistant Deputy Minister, Aviation;

Victor Barbeau, Assistant Deputy Minister, Airports Group;

Ted Cherrett, Director General, Coordination.

(Continued on previous page)

### **TÉMOINS**

### De la Gendarmerie royale du Canada:

R.G. Moffat, sous-commissaire, Administration:

André Bourgeois, conseiller en politiques;

Roy Berlinquette, surintendant principal, Direction des langues officielles.

### D'Emploi et Immigration Canada:

Michèle Jean, sous-ministre délégué;

David Neuman, directeur des Services généraux du personnel;

Peter Freibergs, chef par intérim de la Division des langues officielles, Services du personnel.

### De Transports Canada:

Huguette Labelle, sous-ministre;

Ran Quail, sous-ministre associé, commissaire, Garde côtière canadienne;

David Wightman, sous-ministre adjoint, Aviation;

Victor Barbeau, sous-ministre adjoint, Groupe des aéroports;

Ted Cherrett, directeur général, Coordination.

(Suite à la page précédente)

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9





### SENATE HOUSE OF COMMONS

Issue No. 23

Tuesday, February 19, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. SÉNAT CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 23

Le mardi 19 février 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

## Official Languages

## Langues officielles

### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C. 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

## CONCERNANT:

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

### WITNESSES:

(See back cover)

## TÉMOINS:

(Voir à l'endos)



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

# STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen:

Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch–Staunton Louis–J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

### MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, FEBRUARY 19, 1991 (27)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 11:05 o'clock a.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator John Lynch-Staunton.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, the Hon. Robert Layton, Ricardo Lopez and Walter Van De Wale.

Acting Member present: Eugène Bellemare for Jean-Robert Gauthier.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe, and Grant Purves, Research Officers.

Witnesses: From Canada Post Corporation: Georges Clermont, Group Vice-President; Harold A. Dunstan, Vice-President, Human Resources & Administration; Gilles Hébert, General Manager, Retail Operations; and Gilbert Deschênes, Director, Equality Rights & Official Languages. From the Office of the Commissioner of Official Languages: D'Iberville Fortier, Commissioner.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the publilic in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

Georges Clermont made an opening statement and with Harold A. Dunstan, Gilles Hébert and Gilbert Deschênes answered questions.

D'Iberville Fortier made a statement.

At 12:55 o'clock p.m., the Committee proceeded in camera.

At 1:00 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Richard Dupuis

Joint Clerk of the Committee

### PROCÈS-VERBAL

LE MARDI 19 FÉVRIER 1991

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à 11 h 05, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'honorable sénateur John Lynch-Staunton.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, l'hon. Robert Layton, Ricardo Lopez et Walter Van De Walle.

*Membre suppléant présent:* Eugène Bellemare remplace Jean-Robert Gauthier.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

Témoins: De la Société canadienne des postes: Georges Clermont, vice-président de groupe; Harold A. Dunstan, vice-président, Ressources humaines et administration; Gilles Hébert, directeur général, Opérations de vente au détail; Gilbert Deschênes, directeur, Droits à l'égalité et langues officielles. Du Commissariat aux langues officielles: D'Iberville Fortier, commissaire.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public» (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Georges Clermont fait un exposé puis, avec Harold A. Dunstan, Gilles Hébert et Gilbert Deschênes, répond aux questions.

D'Iberville Fortier fait un exposé.

À 12 h 55, la séance se poursuit à huis clos.

À 13 h, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Le cogreffier du Comité

Richard Dupuis

### **EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Tuesday, February 19, 1991

[Translation]

### **TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique]

Le mardi 19 février 1991

• 1105

### Le coprésident (M. Desjardins): À l'ordre!

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles, examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public».

This morning our witnesses are from Canada Post Corporation: Georges Clermont, Group Vice-President.

Monsieur Clermont, je vais vous laisser le soin de présenter les gens qui vous accompagnent et par la suite vous pourrez nous lire votre mémoire.

## Mr. Georges Clermont (Group Vice-President, Canada Post Corporation): Thank you, Mr. Chairman.

Monsieur le président, honorables sénateurs, mesdames et messieurs les députés, j'aimerais au nom de la Société canadienne des postes remercier le Comité de nous avoir invités à vous livrer nos réflexions sur le projet de réglementation des langues officielles déposé à la Chambre des communes en novembre 1990.

Mais avant d'entrer dans le vif du sujet, je voudrais vous présenter M. Harold Dunstan, vice-président des Ressources humaines et de l'administration à la Société; M. Gilles Hébert, directeur général des Opérations au comptoir; et M. Gilles Deschênes, directeur des Langues officielles.

D'entrée de jeu, je rappellerai aux membres du Comité qu'au mois de février de l'année dernière, M. Sylvain Cloutier, alors président du Conseil d'administration de la Société et malheureusement décédé récemment, et M. Donald Lander, président de la Société, faisaient le point sur le devoir de la Société de fournir ses services dans les deux langues officielles et sur les progrès réalisés dans cette voie.

Mr. Lander pointed out that Canada Post was achieving its objectives of improving postal service to Canadians and achieving financial self-sufficiency by operating as a dynamic and service-oriented business.

Mr. Cloutier, who also headed our steering committee on official languages, reported to you on the action we have been taking to meet our commitment to bilingualism, both as a federal crown corporation and as a business concerned with serving effectively the needs of all our customers.

With some 60,000 full-and part-time employees, Canada Post is among the largest employers in the country. No other single enterprise in Canada offers services to more Canadians each working day. We have 8,261 counters to provide retail

### The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Order!

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the Official Languages Act, consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages".

Nos témoins ce matin sont de la Société canadienne des postes: M. Georges Clermont, vice-président de groupe.

Mr. Clermont, I will let you introduce your colleagues and then you can proceed with your brief.

## M. Georges Clermont (vice-président de groupe, Société canadienne des postes): Merci, monsieur le président.

To begin with, Mr. Chairman, honorable senators, members of the committee, I would like to thank you on behalf of Canada Post Corporation for this opportunity to appear before your committee and to speak on the proposed official languages regulations tabled in the House of Commons last November.

I would like to introduce to you, Mr. Harold Dunstan, Vice-President Human resources and administration, Mr. Gilles Hébert, General Manager of Retail Operations and Mr. Gilbert Deschênes, our Director of Official Languages.

Canada Post's commitment to providing its services in both official languages, and our progress in delivering on this commitment, were defined to your committee in February last year by our late Chairman, Mr. Sylvain Cloutier and our President, Mr. Donald Lander.

- M. Lander signalait alors le dynamisme renouvelé de l'entreprise, ce qui permettait à la Société d'améliorer sensiblement la qualité des services postaux offerts à la clientèle et d'atteindre la rentabilité attendue d'une entreprise commerciale.
- M. Cloutier, qui était également président du comité directeur sur les Langues officielles, vous exposait les moyens que nous prenons pour remplir nos engagements à l'égard du bilinguisme, engagements pris et à titre de société de la Couronne et à titre d'entreprise soucieuse de satisfaire les besoins de sa clientèle.

Forte de ses 60,000 employés à temps partiel et à temps plein, la Société canadienne des postes se classe parmi les employeurs les plus importants au pays. Nulle autre entreprise au Canada ne peut se targuer d'offrir ses services

services across the country, a larger network than any other retail business in this country. Of these outlets, 3,158 are operated by the private sector. Approximately 500,000 counter transactions take place every day. We also deliver approximately 40,000,000 items of mail every day.

En tant que société commerciale, nous sommes convaincus du bien-fondé d'offrir nos services dans les deux langues officielles, au choix du client, dans les régions où la demande le justifie. Nous avons pris les moyens voulus pour mettre en place des services bilingues dans chaque collectivité où la minorité linguistique représente au moins 500 personnes ou 10 p. 100 de la population, seuil fondé en partie sur les critères de la Loi sur les langues officielles de 1969. À l'heure actuelle, nous offrons des services bilingues dans 94 p. 100 des localités à demande importante, telle qu'elle est définie par les critères actuels, comparativement à 80 p. 100 en mars 1987, une hausse non négligeable. Nous continuons à consacrer nos efforts à l'atteinte progressive de notre objectif à cet égard.

En plus des critères susmentionnés, la Société s'est engagée à étendre ses services dans les deux langues officielles dans chacune des capitales provinciales et territoriales du pays, ainsi que dans les localités postales où la minorité linguistique parle la langue de la majorité de la province, et ce, même dans les endroits où le minimum de 500 personnes ou de 10 p. 100 ne peut s'appliquer. La mise en oeuvre des services bilingues a été rendue possible grâce à une formation ciblée, à la dotation de postes clés, aux départs volontaires, en fait, grâce au mouvement naturel des arrivées et des départs qui surviennent dans une entreprise comme la nôtre.

Our performance in the area of official languages to date is the clearest indication we can give of our commitment to meet the spirit of the new regulations drafted by the Treasury Board. Yet these new regulations pose some concerns for us. Although Canada Post's bilingual service levels currently meet or exceed the proposed regulations, some aspects of the regulations will nonetheless have some employee, labour relations, political, administrative and financial implications. These aspects relate to those census subdivisions with minority populations of fewer than 500.

#### • 1110

For example, in Assiniboia, Saskatchewan, an area of 2,705 inhabitants with a minority French population of 215, or 7.9%, of the population, the corporation will be required to introduce bilingual services in one outlet.

In Wildwood, Alberta, the population is 3,080, with a minority French population of 20 persons or 5.3%. In Wildwood, the new criteria require that the corporation introduce bilingual services in one outlet if there is 5% demand over one year.

### [Traduction]

à autant de Canadiens en une seule journée. En effet, la Société compte 8,261 comptoirs répartis un peu partout sur le territoire canadien, formant ainsi un des réseaux de vente au détail des plus vastes au pays. Au total, 3,158 comptoirs sont exploités par le secteur privé. Chaque jour, la Société effectue plus de 500,000 transactions au comptoir et livre quelque 40 millions d'envois postaux.

We consider it good business to provide our customers with service in the official language of their choice, where there is significant demand. We have worked hard to provide bilingual service in every community where the minority language group represents at least 500 persons or 10% of the population, a standard that was partly derived from the 1969 Official Languages Act. We now provide bilingual service in 94% of the localities where there is a significant demand by current criteria, a significant improvement over the 80% achieved in March 1987. Canada Post Corporation continues to make steady progress toward the achievement of the objective it set for itself in this regard.

We have also expanded these criteria to include every provincial and territorial capital in Canada, and in postal localities where the provincial majority language is in a minority, even where the 10% or 500 persons measurements did not apply. The introduction of bilingual services has been achieved through training, staffing, attrition and natural opportunities.

Les efforts que nous avons déployés pour ce qui est de la bilinguisation de nos services témoignent clairement de notre volonté de s'aligner sur la réglementation proposée par le Conseil du Trésor. Ceci dit, nous sommes inquiets. En dépit du fait que la prestation des services dans les deux langues officielles égale et dépasse même les critères de la nouvelle réglementation, certaines de ses dispositions auront des conséquences indéniables à plusieurs égards: situation des employés, relations du travail, et questions d'ordre politique, administratif et financier. Plus précisément, nos inquiétudes portent sur les divisions de recensement dont la population minoritaire représente moins de 500 personnes.

Par exemple, la Société devra mettre sur pied des services bilingues dans l'un de ses comptoirs postaux à Assiniboia en Saskatchewan, une petite localité de 2,705 habitants parce 215 personnes, soit 7,9 p. 100 de la population font partie de la minorité francophone.

Il en est de même à Wildwood en Alberta, une petite ville de 3,080 habitants dont 20 personnes, soit 5,3 p. 100 de la population, font partie de la minorité francophone. Pour se conformer aux nouveaux critères du Conseil, la société sera tenue d'offrir dans le cas de Wildwood des services bilingues dans l'un des comptoirs postaux de la localité si la demande se maintient au seuil de 5 p. 100 pendant un an.

In Stoneham, Quebec, the population is 3,735, with a minority English population of 185, or 5%. There the criteria require that the corporation introduce bilingual services in one outlet if there is 5% demand over a year.

Il faut aussi souligner que les employés dans les points de vente de ces localités sont membres de l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints.

Dans ces circonstances, nous nous verrons dans l'obligation de demander à ces personnes d'apprendre une nouvelle langue et de la pratiquer pour la parler aisément. En outre, nous serons contraints de limiter les promotions et le recrutement aux personnes bilingues en raison des exigences de dotation impérative des postes bilingues.

Par ailleurs, dois-je rappeler aux membres du Comité les problèmes que nous avons éprouvés en 1987 lorsque les habitants de Salisbury, au Nouveau-Brunswick, ont fait circuler une pétition dans laquelle ils exigeaient que la Société remplace la maîtresse de poste parce que, bien que qualifiée sur le plan linguistique, elle venait de l'extérieur! Dois-je rappeler qu'en 1988, les préoccupations transmises à la Société par les habitants de Port Elgin, au Nouveau-Brunswick, ont fait la une des journaux, les candidats se plaignant de la désignation bilingue de l'emploi de maître de poste. En 1989, la Société faisait encore la manchette des journaux lorsque les habitants de Leoville, en Saskatchewan, ont signé une pétition dans laquelle ils exigeaient que le maître de poste soit nommé sans égard aux restrictions d'ordre linguistique.

We strive to extend bilingual services to, among others, national parks, principal offices in the territories, popular exhibitions of national or international scope, as well as major federal airports. In smaller locations we will find certain difficulties, but these are not insurmountable.

The new criteria proposed by Treasury Board are laudably comprehensive. However, the unique situation of Canada Post when compared with other agencies will give the corporation many challenges. In the first place, there is the scope of Canada Post operations as compared with those of other agencies. To a department that has only a score of separate locations, and most of those in the national capital region or in another major centre, and limited dealings with the public, the application of the new regulations within the one–year timeframe may not represent a major task. It is a project of much greater magnitude when it is applied to a corporation that operates in virtually every community of any size in Canada and that, as I have said earlier, has half a million counter transactions every working day.

[Translation]

A Stoneham au Québec, 185 des 3,735 habitants composent la minorité anglophone, soit 5 p. 100 de la population locale. Ici encore, pour se conformer aux nouveaux critères, la Société devra mettre en place des services bilingues dans l'un des comptoirs postaux de la localité si la demande se maintient à 5 p. 100 pendant un an.

In these localities, outlets are staffed by employees who are members of C.P.A.A. (Canadian Postmasters & Assistants Association).

Not only will we be requiring these employees to learn another language and to maintain their efficiency in that language, but we will, by the requirements of imperative staffing, be limiting promotions and recruitment in these areas to bilingual personnel only.

Members of this committee may recall the problem that occurred in 1987 when local residents of Salisbury, New Brunswick, signed a petition requesting that Canada Post terminate the appointment of the Postmaster because although she met the bilingual requirements she was an outsider. Or, you may recall that in 1988 the community concerns expressed to Canada Post made the headlines in Port Elgin, New Brunswick, because of the bilingual designation of a postmaster's position that resulted in the potential candidates complaining. And again, in 1989, Canada Post made the headlines when local residents of Leoville, Saskatchewan signed a petition requesting the corporation to fill the Postmaster's position without regard to language restrictions.

Nous faisons de notre mieux pour assurer des services dans les deux langues officielles dans les parcs nationaux, des bureaux principaux des territoires, dans les expositions populaires d'envergure nationale et internationale, ainsi que dans des grands aéroports. Dans les plus petits endroits, nous devons faire face à certaines difficultés, mais elles ne sont pas insurmontables.

Nous trouvons louable que le Conseil du Trésor veuille élargir le champs du bilinguisme par de nouveaux critères. Cependant, nous croyons que la Société aura tout un défi à relever du fait de cette situation unique surtout lorsqu'on la compare à celle d'autres organismes. Il faut comparer l'étendue des activités de la Société à celle d'autres organismes visés par la réglementation. Dans le cas d'un ministère, formé tout au plus d'une vingtaine d'établissements dont la plupart sont situés dans la région de la capitale nationale ou dans des grands centres, et dont le contact avec le public est restreint, l'échéancier d'un an accordé à la mise en place de services bilingues ne semble pas irréaliste. Or, cette réglementation prend des dimensions toutes autres lorsqu'on tente de l'appliquer à la Société, une entreprise qui oeuvre virtuellement dans toutes les localités du pays, des plus petites aux plus grandes, et qui, comme je l'ai déjà dit, enregistre quotidiennement quelque 500,000 de transactions au comptoir.

Le service de personne à personne est assuré aussi bien par nos employés que par ceux des entreprises locales avec lesquelles nous concluons des ententes assorties d'une clause stipulant qu'elles doivent offrir les services dans les deux langues officielles dans les secteurs à demande importante.

• 1115

La Société canadienne des postes a clairement manifesté sa volonté et sa capacité d'apporter les changements voulus à cette fin. Cependant, il faudra du temps et la coopération des employés et des habitants des localités desservies. Du temps pour que la Société puisse apporter les changements voulus sans soulever de façon indue les craintes de ses employés, sans négliger les aspirations des populations locales, sans déroger aux dispositions des conventions collectives et sans escamoter la formation linguistique. La Société doit envisager avec réalisme non seulement les coûts de cette formation, mais aussi les autres charges financières engendrées par des changements d'envergure.

Je tiens à vous remercier encore une fois de nous avoir donné l'occasion de vous exposer notre point de vue. Je suis convaincu que nous réussirons à nous entendre sur le sens et la portée du projet de réglementation.

Pour terminer, je tiens à réitérer qu'à titre d'entreprise souscieuse d'accroître sa clientèle, nous avons fermement l'intention de servir nos clients dans la langue de leur choix et de continuer de leur fournir des produits et services non seulement qui soient fiables et accessibles, mais aussi efficaces et abordables.

Merci mesdames et messieurs.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Clermont, for a very clear and concrete presentation. It will stimulate our debate here.

Comme vous le savez vous étiez un témoin que notre Comité attendait avec beaucoup d'intérêt puisque, vous le dites vous-même dans votre mémoire, vous êtes un service qui est sans doute celui qui est le plus important et le plus visible auprès de la population canadienne.

Compte tenu de l'avant-projet que nous étudions, vous êtes donc un témoin clé. La présentation que vous avez faite va certainement stimuler les questions de nos députés et de nos sénateurs.

Mr. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): Mr. Clermont, as our chairman pointed out, we are pleased to have the Post Office here, because, as you mention in your brief and in your remarks, the Post Office is probably the government agency that is most present in every small and large community in Canada and the one that is used most often by the ordinary citizen. Consequently, it is imperative that the Post Office is able to serve the public in both official languages.

As you say, you have 8,261 counters providing retail services across the country and 60,000 full-time and part-time employees. That is of course almost double the RCMP, which is another organization that is widely dispersed across the country. But your organization is very large.

[Traduction]

Person to person service is provided by our own employees as well as by those of local firms with which we have contracts stipulating they must guarantee services in both official languages where the demand is important.

Canada Post has demonstrated that we have the will and ability to achieve such changes, but they require both time and acceptance by employees and the Canadian public in their communities. They require time to enable the staffing changes to be accomplished in a way that respects employees' concerns, respects the wishes of communities and the terms of collective agreements, and provides adequate training. To achieve these changes requires a recognition of the cost of language training, and that we take into account the other financial aspects of such a major change.

We appreciate this opportunity to express our concerns, and we welcome the opportunity to come to a common and better understanding and interpretation of the proposed regulations.

In closing, we want to reaffirm our commitment as a customer-oriented business to serve our customers in the official language of their choice, and to continue to provide them with postal products and services that are not only reliable and accessible, but also efficient, financially self-sufficient and affordable.

Thank you ladies and gentlemen.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur Clermont, de cet exposé très clair et très concret. Cela stimulera nos débats.

As you know, the committee was looking forward to your appearance with particular interest, because you probably offer, as you point out yourself in your brief, the most important and most highly visible service to the Canadian population.

In light of the draft of the proposed regulations we are studying, you are a key witness. The presentation you have just made will certainly stimulate questions from our members and senators.

M. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): Monsieur Clermont, comme notre président l'a dit, nous sommes heureux de la présence ici des représentants de la Société canadienne des postes, car, comme vous l'avez signalé dans votre mémoire et vos observations, la Société des postes est sans doute le service gouvernemental qui est le plus présent dans toutes les collectivités canadiennes, petites ou grandes, et celui qui est utilisé le plus souvent par le citoyen ordinaire. En conséquence, il est impératif que la Société des postes puisse offrir ses services dans les deux langues officielles.

Comme vous le dites, la Société compte 8,261 comptoirs de vente au détail répartis un peu partout sur le territoire canadien, ainsi que 60,000 employés à temps plein et à temps partiel. Ainsi, votre effectif est presque le double de celui de la GRC, autre organisme qui est présent dans toutes les régions du pays. Vous représentez donc une très grosse société.

I notice that of the 8,261 counters providing service you state that 3,158 of those are operated by the private sector. From my information, these private sector post offices have increased by 200% since 1988 in the policy of turning over more of your services to the private sector. It is also in those offices that the Commissioner for Official Languages receives most of his complaints on languages—in those offices not run directly by the Post Office but run by the private sector on agreements. I will come back to that in a second.

In your remarks you say that while you have made great efforts in the past you feel that you now exceed the criteria in many places. You say that in smaller offices you expect that the new draft regulations will "nonetheless have some employee labour relations, political and administrative and financial implications".

I want to get some precision on that. Do you expect that the implementation of these draft regulations as they are will conflict with any collective agreements you now have in place with any of your unions? For example—and I am talking about your own employees, not the private offices—could the implementation of these draft regulations cause you difficulties with respect to promotions, transfers, bidding on jobs and all that sort of thing? Are there any legal impediments in the collective agreements that might cause you difficulty, and will they have to be amended or renegotiated?

• 1120

Mr. Clermont: With respect to the first comment, the number of complaints as they relate to the private sector operations, the information we have is that the number of complaints is exactly in the same proportion, corporate versus privately operated outlets, as the 8,000 to 3,000, and even less if one considers the franchise outlets, which is a new format of a concept that has been with the Post Office since time immemorial, that of sub-post offices, as they used to be called.

The figures you have quoted on the increase I think are correct, but the proportion of complaints to the Commissioner of Official Languages, I understand, are in the same proportion.

Mr. Allmand: I stand to be corrected on this, but my information is that approximately one-half of all complaints with respect to service and signage refer to private outlets. Now, the private outlets are not yet one-half of the total counters, so this would mean there is a higher proportion of complaints relating to the private outlets than to your own-run outlets. In any case, that can be verified.

[Translation]

Je note que des 8,261 comptoirs de vente au détail, 3,158 sont exploités par le secteur privé. D'après les renseignements dont je dispose, le nombre de ces bureaux de poste du secteur privé a augmenté de 200 p. 100 depuis 1988, donnant ainsi suite à la politique selon laquelle un plus grand nombre de vos services devaient être confiés au secteur privé. Ces bureaux font aussi l'objet du plus grand nombre de plaintes reçues par le commissaire aux langues officielles quant à la langue—ces bureaux qui ne sont pas exploités directement par la société canadienne des postes mais par le secteur privé, en vertu d'ententes. J'y reviendrai dans un moment.

Dans vos observations vous dites que bien que vous ayez déployé de gros efforts dans le passé, vous estimez maintenant que vous dépassez les critères à de nombreux endroits. Vous dites que dans les plus petits bureaux certaines des dispositions de la nouvelle réglementation «auront des conséquences indéniables à plusieurs égards: situation des employés, relations du travail, et questions d'ordre politique, administratif et financier».

Je voudrais obtenir des précisions sur cela. Vous attendez-vous à ce que la mise en vigueur de cet avant-projet de règlement tel qu'il existe entrera en conflit avec certaines des conventions collectives que vous avez à l'heure actuelle avec vos syndicats? Par exemple—et je parle ici de vos propres employés, pas de ceux des bureaux de poste privés—est-ce que la mise en vigueur de ces nouveaux règlements pourrait vous causer des difficultés en ce qui a trait aux promotions, mutations, concours, etc? Y a-t-il selon vous des obstacles juridiques dans ces conventions collectives qui pourraient vous causer des difficultés, et celles-ci devront-elles être modifiées ou renégociées à cause de cela?

M. Clermont: Pour répondre à votre première observation, quant au nombre de plaintes dont font l'objet les bureaux du secteur privé, selon les renseignements dont nous disposons le nombre de plaintes est exactement le même, toute proportion gardée, pour les 8,000 bureaux de la société et les 3,000 bureaux exploités par le secteur privé; les plaintes sont encore moins nombreuses si l'on tient compte des bureaux de poste franchisés, version nouveau genre d'un concept que l'on trouve à la Société des postes depuis des temps immémoriaux, celui des bureaux de poste auxiliaires, comme on les appelait autrefois.

Pour ce qui est de l'augmentation du nombre de bureaux de poste privés, je crois que les chiffres que vous avez cités sont exacts, mais quant aux plaintes adressées au commissaire aux langues officielles, je crois que les proportions sont les mêmes.

M. Allmand: Peut-être suis-je dans l'erreur, mais d'après les renseignements dont je dispose, les bureaux de poste privés font l'objet d'environ la moitié de toutes les plaintes reçues au sujet du service et de l'affichage. Comme les bureaux privés ne représentent pas encore la moitié de tous les comptoirs postaux, cela signifie que les comptoirs privés font l'objet d'un plus grand pourcentage de plaintes que les comptoirs exploités par la Société des postes.

I see a problem in it myself. In my own area we have more complaints that come to my office relating to the post offices that are run in private outlets. They are not always with respect to language; they are with respect to many things—the selling of porno magazines next to the post office and everything else. In any case, maybe that can be verified, the number of complaints.

**Mr. Clermont:** I have the exact figures, Mr. Allmand. In the year 1990–91 59% of the complaints to the Commissioner of Official Languages were with respect to corporate-owned offices.

Mr. Allmand: Then there is some difference of opinion. We will have to check that out. I did not go out and count these complaints myself.

However, the principal question was with respect to whether you expect any conflicts—and not only conflicts. Is it your opinion that the implementation of the draft regulations will be in conflict with some of the legal, agreed—to obligations or requirements under your collective agreements? And we will just deal with collective agreements for the moment.

Mr. Harold A. Dunstan (Vice-President, Human Resources and Administration, Canada Post Corporation): Mr. Chairman, the biggest problem will be with our largest union, the Canadian Union of Postal Workers, wherein there is a provision that was imposed upon the corporation by binding arbitration as a result of the last work disruption. That clause provides that a reasonable period of time be provided for individuals to become bilingual and that they remain on the job for a reasonable period of time after that. It creates the first problem.

We have been working with the office of the Commissioner of Official Languages to address those areas where the commissioner's office feels that imperative staffing is required. But we do anticipate that when we move to put imperative staffing in place we will get a reaction from not only the union, but also the employees who would be affected.

**Mr. Allmand:** But do you have a rough guess as to how many employees or offices or counters this would affect? This is all government area of post offices.

Mr. Dunstan: In terms of the new regulations, there is an ongoing problem with the collective agreement application. But in terms of the new regulations, it will affect somewhere in the area of 15 to 20 offices, which may be 40 to 50 people.

In terms of the new regulations as they apply to rural Canada, the staffing is governed by a collective agreement with the Canadian Postmasters and Assistants Association, and the problem will be... It will not be as much a legal restriction problem as it is a problem of employee expectation under the collective agreement because staffing is generally by seniority. The new regulations will result in our putting in restrictions on the staffing of those positions, that individuals

### [Traduction]

Je pense pour ma part qu'il y a un problème à ce niveau. Dans ma propre région je reçois plus de plaintes à mon bureau au sujet des bureaux de poste exploités par le secteur privé. Les plaintes ne portent pas toujours sur la langue; elles portent sur toute une variété de choses—la vente de revues pornographiques à côté du bureau de poste, entre autres. De toute façon, peut-être peut-on vérifier les chiffres quant au nombre de plaintes.

M. Clermont: J'ai les chiffres exacts, monsieur Allmand. Pour l'année 1990-1991, 59 p. 100 des plaintes adressées au commissaire aux langues officielles portaient sur des bureaux appartenant à la Société.

M. Allmand: Il y a donc une différence d'opinion; il va falloir vérifier. Je n'ai pas compté les plaintes moi-même, bien sûr.

Quoiqu'il en soit, la question principale portait sur les conflits; estimez-vous que la mise en vigueur de l'avant-projet entraînera des conflits, entre autres? Étes-vous d'avis que l'entrée en vigueur de cette nouvelle réglementation entrainera des conflits avec certaines dispositions ou obligations légales et convenues selon vos conventions collectives? Limitons notre discussion aux conventions collectives pour l'instant.

M. Harold A. Dunstan (vice-président, Ressources humaines et administration, Société canadienne des postes): Monsieur le président, c'est avec notre plus gros syndicat, le Syndicat des postiers du Canada que nous aurons le problème le plus sérieux, à cause d'une disposition qui a été imposée à la Société par arbitrage exécutoire suite au dernier arrêt de travail. Selon cette disposition, il faut fournir une période de temps raisonnable aux employés pour leur permettre de devenir bilingues, et il faut par la suite qu'ils puissent continuer d'exercer leurs fonctions pendant une période de temps raisonnable. Cela crée le premier problème.

Nous travaillons de pair avec le Bureau du commissaire aux langues officielles pour répondre aux exigences qui s'appliquent aux postes qui doivent faire l'objet de dotation impérative selon le Bureau du commissaire. Toutefois, nous anticipons une réaction à cette dotation impérative, non seulement de la part du syndicat, mais aussi de la part des employés qui seront touchés.

M. Allmand: Auriez-vous une estimation du nombre d'employés, de bureaux ou de comptoirs qui pourraient être affectés? Il s'agit de bureaux de poste du secteur public uniquement.

M. Dunstan: La nouvelle réglementation causera un problème lié à la mise en vigueur de la convention collective. Quant au nombre de personnes ou de bureaux touchés, je dirais que cet avant-projet affectera entre 15 et 20 bureaux de poste, ce qui signifie de 40 à 50 personnes.

Pour ce qui est de la nouvelle réglementation et de son application dans les zones rurales du Canada, dans ces régions la dotation est régie par une convention collective avec l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints, et le problème qui va se poser... Le problème ne sera pas tellement un problème de restrictions juridiques, mais il se posera plutôt au niveau des attentes des employés face à la convention collective, car la dotation se fait

be bilingual to be staffed to the position. That will cause, in our opinion, some reaction from the employees. We have been in discussion with the union on this and they have not yet fully assessed what the implications are to them.

• 1125

Mr. Allmand: Was your office or anybody in the Post Office in constant communication with the Treasury Board as they developed these regulations, and were these difficulties made known to them before they promulgated or before they tabled these draft regulations? Were they aware of the drafting of the regulations or of this difficulty?

Mr. Dunstan: We have had discussions with the Treasury Board on an ongoing basis. We are currently in discussion, addressing the full implications. It was difficult in the earlier discussions to totally assess what the implications would be on individual offices inasmuch as we were only talking in a conceptual manner.

Since the tabling of the regulations, we have been meeting with Treasury Board in an attempt to find the impact of implementation on the corporation.

Mr. Allmand: Do you understand that the way the new Official Languages Act is drafted, there is an obligation to table the draft regulations and to give this committee a chance to examine and perhaps make recommendations for amendment to the draft regulations before they become final? That is the purpose of these meetings. If we feel we can improve the draft regulations, we have the right, before they are promulgated and made legal, in due course to do that. Consequently, while you referred to the problem, I would be interested in knowing whether you have any solutions to suggest, if not today, before we make our report. Before we go on to that, I would like to now go to your agreements with the—

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mr. Allmand, please limit yourself to one more question.

Mr. Allmand: All right. You referred to your employees who are members of the Canadian Postmasters and Assistants Association. I presume these are your post offices in the stores. . . No?

Mr. Clermont: No, these are our own employees.

Mr. Allmand: Okay. I was going to ask the same question with regard to the agreements you have with the people in the private post offices, the rural post offices, the smaller ones across the country.

I think you yourself referred to Wildwood, Alberta, and Stoneham, Quebec, and you said there could be difficulties there. Are these difficulties of a legal nature too because of the agreements? Would this require the same sort of approach or difficulty as with the collective agreements?

[Translation]

généralement selon l'ancienneté. À cause de la nouvelle réglementation, nous nous verrons dans l'obligation d'imposer certaines restrictions à la dotation de ces postes, c'est-à-dire d'exiger que les employés soient bilingues pour qu'ils puissent être nommés. Nous pensons que cela suscitera des réactions de la part des employés. Nous avons eu des discussions avec le syndicat à ce sujet, et il n'a pas encore évalué toutes les incidences de ces mesures sur ces membres.

M. Allmand: Est-ce que votre bureau, ou quelqu'un de la Société canadienne des postes a été en rapport constant avec les responsables du Conseil du Trésor quand ils préparaient ces règlements et leur avez-vous fait part de ces difficultés avant que ces règlements ne soient déposés? Pendant la rédaction de ces règlements, ont-ils été mis au courant de cette difficulté?

M. Dunstan: Nous avons eu des rapports constants avec les représentants du Conseil du Trésor. Nous entretenons à l'heure actuelle des discussions avec eux, quant aux conséquences globales de la réglementation. Lors des discussions qui ont eu lieu au début, il était difficile d'évaluer les incidences éventuelles de la réglementation sur les bureaux individuels, comme ces discussions restaient à un niveau plutôt théorique.

Depuis le dépôt de l'avant-projet de règlement, nous nous sommes réunis avec le Conseil du Trésor pour tenter de bien cerner l'impact de la mise en vigueur de ces règlements sur la société.

M. Allmand: Vous comprenez que selon la nouvelle Loi sur les langues officielles, il faut déposer l'avant-projet de règlement afin de donner à ce comité l'occasion de l'examiner et de proposer des modifications avant la prise du règlement. C'est l'objectif de ces séances de comité. Si nous estimons pouvoir améliorer cet avant-projet de règlement, nous avons le droit de le faire avant que le règlement ne soit pris et n'entre en vigueur. Donc, comme vous avez fait allusion au problème, j'aimerais savoir si vous avez des solutions à proposer, aujourd'hui ou plus tard, avant que nous ne déposions notre rapport. Mais avant, j'aimerais que nous parlions de vos conventions collectives avec les...

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur Allmand, pourriez-vous vous limiter à une seule autre question, s'il vous plaît.

M. Allmand: Très bien. Vous avez fait mention de vos employés qui sont membres de l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints. Je suppose qu'il s'agit des bureaux de poste qui sont dans des magasins. . . Non?

M. Clermont: Non, il s'agit de nos propres employés.

M. Allmand: Je vois. J'allais vous poser la même question en ce qui a trait aux ententes que vous avez avec les employés des bureaux de poste privés, les plus petits bureaux que l'on trouve dans les régions rurales un peu partout au pays.

Je crois que vous avez vous-même fait allusion à Wildwood, en Alberta, et à Stoneham, Québec, et vous avez dit qu'il pourrait y avoir des difficultés à ces endroits. S'agit-il aussi de difficultés de nature juridique à cause de ces ententes? S'agit-il du même genre de difficultés que celles posées par les conventions collectives, et faudrait-il adopter la même approche face à ces problèmes?

**Mr. Clermont:** Quite apart from the difficulties we could encounter with a collective agreement, there is also the difficulty of finding someone who, whether he is inside the corporation or outside the corporation, is bilingual to start with in such a small pool of people.

Mr. Allmand: In the community.

Mr. Clermont: In the community.

**Mr.** Allmand: Our friend Francis LeBlanc referred to the Cape Breton example a year or so ago. In an Acadian area of Cape Breton they had a difficult time finding somebody. The assistant was not bilingual and the other woman retired. Is this the sort of thing that is happening in small communities?

Mr. Clermont: Yes, exactly. Assuming we do not find a bilingual person, we have to train someone. A person who has the opportunity to speak French once every four or five weeks is not going to be very fluent. If he or she has achieved any degree of fluency, she is not going to maintain that degree of fluency, whether it is French or English, by talking three minutes a month. So it is an ongoing problem afterwards.

 $\mathbf{Mr.\,Allmand:}\,\mathbf{Mr.\,Chairman,}\,\mathbf{I}$  want to come back later; there are more questions.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you. Mr. Layton.

Mr. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): I would like to express my appreciation on behalf of myself and my colleagues for your visit here today, Mr. Clermont, with your colleagues.

I am prompted to remark that the opening reference you made on page 2 to Mr. Lander's remarks a year ago in February that the objectives would be to achieve improved postal service to Canadians while achieving financial self-sufficiency by operating as a dynamic and service-oriented business. I was caught up by that.

• 1130

As some of you know, I enjoyed a visit to the facilities, which are the central control of our postal system, Mr. Chairman, out here in the south of Ottawa. As an engineer by training, I was most impressed with how our postal service here in Canada has become, without question, of world–leadership quality, and it shows in the results and in the morale of the organization.

I was interested in Mr. Allmand's remarks that there have been some concerns raised from time to time about private sector participation in the Post Office, the training, the formation and all of these problems. I have also had comments from users of the postal system about the tremendous convenience they find now with this blend of private and public sector. You can actually have postal services 24 hours of the day by using the private sector system.

[Traduction]

M. Clermont: Mises à part les difficultés que pourraient nous causer les conventions collectives, nous avons dans un premier temps du mal à trouver quelqu'un de bilingue, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de la Société, dans de si petites collectivités.

M. Allmand: Dans la localité.

M. Clermont: Dans la localité.

M. Allmand: Il y a environ un an, notre ami Francis LeBlanc a cité l'exemple du Cap-Breton. Dans une région acadienne du Cap-Breton ils avaient du mal à trouver quelqu'un. L'adjointe n'était pas bilingue et l'autre dame prenait sa retraite. Est-ce le genre de chose qui se produit dans les petits endroits?

M. Clermont: Oui, exactement. Si nous ne trouvons pas de personnes bilingues, nous devons former quelqu'un. Un employé qui n'a l'occasion de parler français qu'à toutes les quatre ou cinq semaines ne parlera pas très couramment. Même s'il ou elle a réussi à maîtriser la langue dans une certaine mesure, il ne continuera pas à parler couramment, que ce soit le français ou l'anglais, s'il ne parle l'autre langue que trois minutes par mois. Nous pensons qu'il y aura un problème qui va se perpétuer par la suite.

M. Allmand: Monsieur le président, j'aimerais que vous me redonniez la parole plus tard; j'aurais d'autres questions.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci. Monsieur Layton.

M. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Au nom de mes collègues et en mon nom propre, j'aimerais d'abord vous dire que nous sommes heureux que vous soyez venu comparaître devant notre comité, vous et les personnes qui vous accompagnent.

Je note qu'au début de votre allocution, à la page 2, vous avez fait allusion aux observations faites par M. Lander en février de l'année dernière, selon lesquelles le dynamisme renouvelé de l'entreprise permettait à la Société d'améliorer sensiblement la qualité des services postaux offerts à la clientèle et d'atteindre la rentabilité attendue d'une entreprise commerciale. Cette phrase m'a frappé.

Comme certains d'entre vous le savent, j'ai pu profiter d'une visite aux installations de contrôle central de notre système postal, monsieur le président, dans le sud d'Ottawa. Je suis ingénieur de formation, et j'ai été très impressionné par le fait que notre service postal soit devenu sans contredit un service qui se classe aux premiers rangs des services postaux mondiaux, et cela se voit d'ailleurs dans les résultats et le moral de l'organisation.

J'ai été intéressé par les observations de M. Allmand qui disait que certaines inquiétudes avaient été exprimées de temps en temps au sujet de la participation du secteur privé à la prestation des services postaux, eu égard à la formation, entre autres problèmes. Certains usagers du système postal m'ont aussi fait part du fait qu'ils étaient très satisfaits de ce mélange de services publics et privés qu'ils trouvaient très commode. On peut de fait profiter de services postaux 24 heures sur 24 en ayant recours au système exploité par le secteur privé.

It would be my hope that all my colleagues, both those directly involved with the committee and those involved in government, would take advantage of becoming aware of just how advanced our postal system has become. I know the department will be happy to accommodate any visits you might wish to make. It is an early morning start to catch up to them, but it is well worth it

I have a series of questions with regard to the language regulations. I wonder how the corporation currently determines what constitutes significant demand and whether or not the new significant demand criteria will seriously affect the corporation in its provision of bilingual services. When these services are provided by the private sector, does the corporation have any means of evaluating the performance of these sub-units? Are there bonuses or penalties applied under contracts that might be held with the private sector?

Mr. Clermont: As I indicated in my opening remarks, we have set up some rules where we determine, on the basis of the act as it was drafted before the regulations, what is the significant demand. We have worked on the basis that if there is a minority population of 500 or more or 10% of the total population, then we deem this to be an area of significant demand and we act accordingly and provide bilingual services.

Mr. Layton: There is no record kept at the counter.

Mr. Dunstan: No.

Mr. Clermont: As to your second question about the new regulations, I can say pretty easily that we have no grave concerns with the regulations as proposed and certainly very little as far as the large and smaller metropolitan areas are concerned. It is only in the very small communities and rural areas that, as Mr. Dunstan explained, we have some concerns about finding the proper people or the business that will host a franchise.

Mr. Dunstan: In the rural areas, I think there are more than two concerns for the corporation, but they can be broken down into two areas. One is the people impact. If you have worked in an office for 20 to 25 years and you happen to be unilingual, it is unsettling being put through a training course and maintaining that if there is only a very small demand.

• 1135

We have operated on the basis that we meet the 10% criteria that we have established for ourselves, but also we operate where it is also good business sense. If there is a significant demand then we will strive to ensure that the office is bilingual. But when you get down in the area of demand of 5% on a rather not constant basis, it is difficult to maintain that second language unless it comes naturally to you. That causes employee concerns and a bit of backlash.

[Translation]

J'espère que tous mes collègues, ceux qui siègent à ce comité et les autres, prendront l'occasion de se mettre à jour au sujet de notre réseau de services postaux, et constateront ainsi à quel point ce système est avancé maintenant. Je sais que la société sera heureuse d'organiser des visites pour tous les intéressés. Il faut se lever de bonne heure pour les voir à l'oeuvre, mais cela en vaut la peine.

J'ai une série de questions à poser en ce qui a trait aux règlements qui portent sur la langue. Comment la société établit-elle à l'heure actuelle qu'il y a demande importante, et est-ce que les nouveaux critères assortis à la demande importante auront un impact sérieux sur les services bilingues offerts par la société? Quand ces services sont offerts par le secteur privé, la société dispose-t-elle de mécanismes pour évaluer le rendement de ces bureaux auxiliaires? Y a-t-il des primes ou des sanctions de prévues dans les contrats qui ont pu être passés avec le secteur privé?

M. Clermont: Comme je l'ai dit dans mes remarques liminaires, nous avons préparé certaines règles qui nous permettent de déterminer, à la lumière de la loi telle qu'elle existait avant la nouvelle règlementation, ce qui constitue une demande importante. Nous avons comme règle de base que toute région où il y a une population minoritaire de 500 personnes ou plus, ou où cette population constitue 10 p. 100 de la population globale, est une région où la demande est importante et nous agissons en conséquence en fournissant des services bilingues.

M. Layton: On ne tient pas de registre au comptoir.

M. Dunstan: Non.

M. Clermont: Quant à votre seconde question portant sur la nouvelle règlementation, je peux vous dire sans ambages que nous n'avons pas de préoccupations graves quant à la règlementation proposée, et son effet sur les régions métropolitaines, petites ou grandes, nous inquiète tres peu. Ce ne sont que les très petites collectivités et les régions rurales qui, comme M. Dunstan l'a expliqué, nous préoccupent un peu, car nous craignons avoir du mal à trouver des employés compétents ou des commerçants appropriés qui seraient disposés à acueillir une franchise.

M. Dunstan: Dans les régions rurales, je pense qu'il y a plus que deux choses qui inquiètent la société, mais on peut les diviser en deux grandes catégories. La première est l'impact des mesures sur les employés. L'employé unilingue qui travaille dans un bureau depuis 20 ou 25 ans pourra être incommodé par le fait d'avoir à suivre des cours de langue et de maintenir sa connaissance de l'autre langue, même si la demande est très faible.

Dans nos opérations nous respectons donc le critère de 10 p. 100 que nous nous sommes fixés, mais nous essayons aussi d'offrir des services bilingues là où cela semble rentable. Si la demande est importante, nous veillons à ce que le bureau offre des services bilingues. Mais quand la demande se situe aux alentours de 5 p. 100 et n'est pas du tout constante, il est difficile de maintenir sa deuxième langue à moins qu'on ne la parle très couramment. Cela inquiète les employés et cause certaines réactions négatives.

The second area of concern to the corporation in rural Canada is the removal of the service options that are available to meet the customer demand. In rural Canada in some of the smaller towns, as you know, the post offices operate out of hardware stores or small stores. If those businesses go out of business or the individuals retire or meet with untimely deaths, the corporation often has to seek service within that community. We would have to look to a business to be able to provide that bilingual capability, so the service option that we can make available to the public is made much less.

M. Clermont: Pour répondre à votre troisième question, monsieur Layton, nous avons dans les contrats qui nous lient au franchisé une clause qui l'oblige à maintenir des services bilingues dans les cas où nous estimons que, d'après nos critères, il y a une demande importante.

Il n'y a pas, en fait, de clause de dommages, mais la sanction serait évidemment la cessation du contrat, donc la fin de la franchise qui, soit disant en passant, a une valeur importante pour le franchisé.

M. Layton: Monsieur le président, dans les propos prononcés par notre témoin, on termine par les mots suivants:

We appreciate this opportunity to express our concerns, and we welcome the opportunity to come to a common and better understanding and interpretation of the proposed regulations.

May I ask whether or not the postal service would like to make suggestions or proposals to the committee of any specific nature toward perhaps the timeframe of implementing our bilingual regulations or any such thing?

Mr. Gilbert Deschênes (Director, Equality Rights and Official Languages, Canada Post Corporation): We have addressed that particular issue, and, as was clearly mentioned by Mr. Clermont a few minutes ago, pertaining mainly to the rural area, we have looked at a certain number of recommendations.

The first recommendation we have looked at was in all census subdivisions with minority populations of less than 500 in absolute numbers to establish bilingual services and offices where the main assessment equals 10% over a period of one year. Our rationale for the following recommendation is that it would ensure its consistency and prevent offices from maintaining unneeded bilingual services from one year to the next.

The other aspect, which we also looked at, was the introduction of the concept of a customer card in areas where the demand is low or sporadic. On that particular issue it would be flexible for the corporation and we would be able to provide a service in both official languages by the same token.

The third one was the implementation of a three-way telephone hook-up system in areas where bilingual resources are scarce or non-existent. Again, it would be flexible and allow our own people to adapt to that type of scenario fairly quickly.

[Traduction]

Deuxièmement, la Société se préoccupe de la disparition des services disponibles présentement pour répondre à la demande des clients dans les régions rurales du Canada. Dans certaines petites villes rurales, comme vous le savez, le bureau de poste est situé dans une quincaillerie ou un autre petit magasin. Si ces commerces ferment leurs portes ou si leurs propriétaires prennent leur retraite ou meurent prématurément, la Société doit souvent chercher quelqu'un qui puisse offrir ces services dans cette collectivité. Nous devrions chercher un commerce qui puisse offrir des services bilingues, et pour satisfaire à cette exigence il se peut que nous ayons à restreindre la gamme des services offerts au public.

**Mr. Clermont:** To answer your third question, Mr. Layton, in the contracts we have with our franchisees, there is a provision according to which they must provide bilingual services when we feel, according to our criteria, that there is significant demand.

There is no damages clause as such, but the penalty would of course be the termination of the contract, and thus the termination of the franchise, which, incidentally, is of considerable value to the franchisee.

**Mr. Layton:** Mr. Chairman, the witness concluded his presentation with the following words:

Je tiens à vous remercier encore une fois de nous avoir donné l'occasion de vous exposer notre point de vue. Je suis convaincu que nous réussirons à nous entendre sur le sens et la portée du projet de réglementation.

Puis-je demander si la Société des postes aurait des suggestions ou des propositions précises à faire au comité quant au calendrier de mise en vigueur de la réglementation concernant l'emploi des langues officielles?

M. Gilbert Deschênes (directeur des Droits à l'égalité et langues officielles, Société canadienne des postes): Nous en avons discuté, et comme M. Clermont l'a dit clairement il y a quelques minutes, surtout en ce qui a trait aux régions rurales, nous avons envisagé un certain nombre de recommandations.

Selon la première recommandation, nous offririons des services bilingues dans toutes les divisions de recensement où la population minoritaire atteint 500 personnes, en chiffres absolus, ainsi que dans les bureaux situés dans des régions où la population minoritaire représente 10 p. 100 de la population totale sur une période d'un an. Nous pensons que cette recommandation permettrait d'assurer une certaine uniformité et empêcherait les bureaux de maintenir des services bilingues d'une année à l'autre s'ils n'étaient pas nécessaires.

Nous avons aussi envisagé une autre possibilité: la traduction d'une carte client dans les régions où la demande est faible ou sporadique. Cette solution permettrait à la Société de rester souple, tout en fournissant des services dans les deux langues officielles par la même occasion.

La troisième possibilité que nous avons étudiée était la mise en place d'un système téléphonique trilatéral dans les régions où les ressources bilingues sont rares ou absentes. Ce serait encore une fois une solution souple et nous estimons que nos employés sauraient s'y adapter assez rapidement.

The last one we looked at, again mainly in the rural area, is to obtain an extension of the one-year implementation deadline and apply regulation on a progressive basis. I refer to "on a progressive basis" because, as Mr. Clermont and Mr. Dunstan outlined a few minutes ago, in the major metropolitan areas we are not faced with that type of problem because we are providing services over and above the tabled regulations. It is mainly in the rural areas.

• 1140

Mr. Clermont: If I might add, Mr. Chairman, to what Mr. Deschênes has just said, in essence what we would like to ensure is that the regulations contain certain flexibilities. We are quite confident that given that flexibility we could accommodate the requirements of the regulations. We would be more than willing—we have in the past—to provide the drafters with the text where we think it could be improved. We do not have this right now, but it is certainly something we would be very pleased to consider.

**Senator Lynch–Staunton (Grandville):** Maybe you could quantify your problem for me by answering this question. In how many census subdivisions in a minority population of 500 or less do you have outlets?

Mr. Clermont: In how many census subdivisions?

**Senator Lynch-Staunton:** Yes. You have mentioned three or four of them here where you would have a problem. I am just wondering how many similar problems you have.

Mr. Deschênes: Mr. Chairman, on this particular issue, because of our own postal system we have not identified geographically throughout Canada. It is not based on the same geographical delimitation. And when you were referring to a census subdivision, for us it is a postal area, and sometimes the postal area could differ from a census subdivision. That is a manual type of work, which we will have to address in the coming weeks.

**Senator Lynch–Staunton:** You are basing the current 10% on your own definition of what you call a "local subdivision", which may or may not relate to a census subdivision.

**Mr. Clermont:** But we could provide the information required, Mr. Chairman.

Mr. Deschênes: We will.

**Senator Lynch-Staunton:** I am afraid I am not going to be very helpful then in understanding and sympathizing with your problem, because you said maybe 1,000 of these, out of 900 outlets?

Mrs. Feltham (Wild Rose): There are more than 900 outlets in Canada.

Senator Lynch-Staunton: Eighty-three hundred.

[Translation]

Encore pour les régions rurales surtout, nous avons en dernier lieu examiné la possibilité de demander un prolongement de la période de mise en vigueur d'un an afin de mettre en oeuvre les règlements d'une façon progressive. Je dis «d'une façon progressive» car, MM. Clermont et Dunstan l'ont dit il y a quelques minutes, nous n'avons pas ce genre de problème dans les grosses agglomérations urbaines où les services que nous offrons dépassent les critères fixés. Le problème se pose surtout en régions rurales.

M. Clermont: Si je peux me permettre d'ajouter quelque chose à ce que M. Deschênes vient de dire, monsieur le président, ce que nous aimerions assurer essentiellement, c'est une certaine souplesse dans la réglementation. Si nous pouvions disposer de cette souplesse, nous sommes à peu près certain de pouvoir répondre aux exigences de la réglementation. Nous serions tout à fait disposés—comme nous l'avons fait dans le passé—à fournir des libellés aux rédacteurs qui permettraient selon nous d'améliorer le texte. Nous n'avons pas de texte en main, mais si vous en désirez un, nous serions certainement très heureux d'y réfléchir.

Le sénateur Lynch-Staunton (Grandville): Peut-être pourriez-vous quantifier le problème pour moi en répondant à cette question. Dans combien de subdivisions de recensement ayant une population minoritaire de 500 habitants ou moins avez-vous des comptoirs postaux?

M. Clermont: Dans combien de subdivisions de recensement?

Le sénateur Lynch-Staunton: Oui. Vous avez mentionné trois ou quatre d'entre elles ou vous prévoyez des problèmes. Je me demandais combien de problèmes semblables vous pourriez avoir.

M. Deschênes: Monsieur le président, nous n'utilisons pas les mêmes zones géographiques. Vous avez parlé d'une subdivision de recensement; pour nous, il s'agit d'une zone postale, et il arrive que la zone postale diffère de la subdivision de recensement. Il faudrait un certain travail manuel pour éclaircir cela, et nous devrons l'entreprendre dans les semaines à venir.

Le sénateur Lynch-Staunton: Pour décider si une région répond au critère des 10 p. 100 ou non, vous utilisez donc votre propre définition de ce que vous appelez une «subdivision locale», qui peut ou non correspondre à une subdivision de recensement.

M. Clermont: Nous pourrions obtenir les renseignements demandés, monsieur le président.

M. Deschênes: Certainement.

Le sénateur Lynch-Staunton: Je suis désolée, donc, de ne pas pouvoir manifester plus de compréhension et de sympathie face à votre problème, car vous avez dit que cela mettait en cause peut-être 1,000 comptoirs sur 900?

Mme Feltham (Wild Rose): Il y a plus de 900 comptoirs postaux au Canada.

Le sénateur Lynch-Staunton: Huit milles trois cents.

Mrs. Feltham: Yes, 8,300.

**Senator Lynch–Staunton:** My second question relates to those cases in New Brunswick and Saskatchewan that you mentioned. Are those three isolated cases, or just three of many that you have picked out for supporting an argument I still do not understand?

**Mr. Clermont:** We cannot say that there are numerous such cases, but these were extreme cases where our actions, if I might say, as they were dictated by our policy to require a bilingual postmaster or postmistress, or appointing in one case a bilingual postmaster, have raised, how should I say, the—

Senator Lynch-Staunton: The annoyance.

Mr. Clermont: Pardon?

Senator Lynch-Staunton: The ire, the annoyance.

Mr. Clermont: The ire of the local population.

Senator Lynch-Staunton: But you are going to get that anyway, are you not?

Mr. Clermont: Well-

**Senator Lynch-Staunton:** You take that as part of your commitment to extending bilingualism to have certain populations resist—

Mr. Clermont: Yes.

**Senator Lynch–Staunton:** —as we see in other government services and departments.

Mr. Clermont: Absolutely, yes.

**Senator Lynch-Staunton:** Not to prolong this, but how were these cases resolved, the three you mentioned? Did you stick to your guns, or did you—

Mr. Gilles Hébert (General Manager, Retail Operations, Canada Post Corporation): Yes, we stuck to our guns actually, and lived through the local problem and also the media problem and so on and so forth.

**Senator Lynch–Staunton:** I am just going to repeat Mr. Layton's question at the end. I think you gave part of the answer. You would appreciate keeping the 10% clause rather than having to abide by a 5% clause, I understand.

Mr. Clermont: Yes.

**Senator Lynch-Staunton:** You do not make that as a recommendation in your presentation, but I think you should submit that to the committee. Would you need more time? Because you have at least two years anyway, minimum. I mean, one year before the regulations—

Mr. Clermont: Oh yes, yes it does.

Senator Lynch-Staunton: —go into effect, and then a year after. Do you think you could do that over that period of time with the 10% requirement instead of 5%? I know you cannot give a firm answer.

[Traduction]

Mme Feltham: Oui, 8,300.

Le sénateur Lynch-Staunton: Ma deuxième question porte sur les cas au Nouveau-Brunswick et en Saskatchewan que vous avez cités. S'agit-il de trois cas isolés, ou s'agit-il au contraire de trois cas parmi de nombreux autres que vous avez choisis pour renforcer un argument que je ne comprends toujours pas?

M. Clermont: Nous ne pouvons pas prétendre que les cas semblables soient nombreux, mais il s'agissait de cas extrêmes où nos actes nous étaient pour ainsi dire dictés par la politique; nous devions en effet nommer un maître de poste bilingue, chose que nous avons d'ailleurs faite dans l'un de ces cas, suscitant ainsi, comment dire, la...

Le sénateur Lynch-Staunton: L'irritation.

M. Clermont: Pardon?

Le sénateur Lynch-Staunton: La colère, l'irritation.

M. Clermont: La colère de la population locale.

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais la population sera en colère de toute façon, n'est-ce pas?

M. Clermont: Eh bien...

Le sénateur Lynch-Staunton: Vous vous attendiez à ce que certains secteurs de la population résistent aux efforts que vous faites pour promouvoir le bilinguisme, cela fait partie de votre engagement...

M. Clermont: Oui.

Le sénateur Lynch-Staunton: . . . résistance qui se manifeste d'ailleurs à d'autres services gouvernements et au sein d'autres ministères.

M. Clermont: Tout à fait.

Le sénateur Lynch-Staunton: Je ne voudrais pas que nous nous étendions en longueur là-dessus, mais comment ces trois cas ont-ils été résolus, les trois que vous avez cités? Êtes-vous resté ferme, ou avez-vous dû. . .

M. Gilles Hébert (directeur général, Opérations de vente au détail, Société canadienne des postes): Oui, nous avons maintenu notre position, et nous avons dû composer avec le problème local, ainsi qu'avec les médias, et ainsi de suite.

Le sénateur Lynch-Staunton: Je voudrais répéter la dernière question de M. Layton. Je crois que vous y aviez répondu en partie. Si j'ai bien compris, vous préféreriez que l'on maintienne la clause de 10 p. 100 plutôt que d'avoir à répondre aux exigences d'une clause de 5 p. 100.

M. Clermont: Oui.

Le sénateur Lynch-Staunton: Cela ne fait pas l'objet d'une recommandation dans votre mémoire, mais je pense que vous devriez soumettre votre position au comité. Auriez-vous besoin de temps supplémentaire? Vous disposez d'au moins deux ans de toute façon, au minimum. Je veux dire une année avant que la réglementation. . .

M. Clermont: Oh oui.

Le sénateur Lynch-Staunton: ... n'entre en vigueur, et puis une année après cette date. Pourriez-vous respecter les exigences de la réglementation en disposant de cette période de temps, et en supposant que la clause de 10 p. 100 soit maintenue plutôt que ramenée à 5 p. 100? Je sais que vous ne pouvez donner de réponse définitive.

• 1145

Mr. Clermont: I cannot give an answer now, but certainly the 10% would be easier to live with and would resolve some of our problems. The timing, yes—it is one year after promulgation of the regulations. If this were to stick, that might cause a problem. Language training does take time, so I think two years would be a more appropriate time.

Le coprésident (M. Desjardins): Je vous remercie, sénateur. Devons-nous comprendre, M. Clermont, que c'est déjà la norme avec laquelle vous fonctionnez actuellement?

M. Clermont: Exactement.

Mr. Kilger (Stormont—Dundas): I would like to go back to Mr. Deschênes's closing remarks in reply to Mr. Layton's question. I believe you began speaking about technology.

I will make a broad statement to begin with. We talk about bilingual positions, bilingual services, bilingual designation, bilingual this and bilingual that, and I really wonder if we are not leaving the essence aside, which is basically to render the services in both official languages. I see us—and I include myself as a politician—sometimes pitting one against the other, certainly not deliberately.

Mr. Layton and I can continue to have a political discussion about the merits of the blend of private and public—and certainly there are some merits and there continue to be some shortcomings, I would submit—but I still wonder if there is not a blend of another sort, of human resources and technology. We are talking about people. They are not all bilingual, and I do not know that we have created the environment where people want to become bilingual. They seem sometimes to be nourishing something else.

Mr. Deschênes, do you have any more recommendations, more suggestions? You point out correctly the situations in Assiniboia and Wildwood and Stoneham, and there is a host of those across the country. We all recognize that in large urban centres your task is somewhat easier to adapt these or other regulations. But in these very sensitive areas where we want to continue to build not only in the Post Office, but also in the context of this country, do you have any other recommendations, suggestions that would assist us?

Maybe I am expecting too much from our technological advances, but I find it hard to believe that we are not making better use or not seeking to find better methods to alleviate some of the human resource problems we have. I leave it at that, and I welcome your comments or those of any others at the table.

Mr. Deschênes: Following your comments, sir, I have raised the type of recommendation we have addressed pertaining to these types of regulations. We have looked at these types of recommendations mainly to focus on the

[Translation]

M. Clermont: Je ne peux vous répondre maintenant, mais il est certain que si le critère des 10 p. 100 continuait de s'appliquer, cela rendrait notre tâche plus facile et résoudrait certains de nos problèmes. Pour ce qui est de la date limite, oui, nous disposons d'une année après la promulgation des règlements. Si cette date limite reste inchangée, cela pourrait nos causer un problème. Il faut du temps pour apprendre une langue, et je pense qu'un délai de deux ans serait plus approprié.

The Joint Chaiman (Mr. Desjardins): Thank you, Senator. Are we to understand, Mr. Clermont, that this is the criterion you are using at the present time?

Mr. Clermont: Exactly.

M. Kilger (Stormont—Dundas): J'aimerais revenir aux dernières observations qu'a faites M. Deschênes en réponse à la question de M. Layton. Je crois que vous aviez commencé à parler de technologie.

Pour commencer, je vais faire une déclaration de nature plutôt générale. Nous parlons de postes bilingues, de services bilingues, de désignations bilingues et ainsi de suite, et je me demande si nous n'oublions pas l'essentiel, qui est d'offrir des services dans les deux langues officielles. Parfois, il me semble que nous—et je m'inclus ici en tant que politicien—opposons les détails de la mise en vigueur à la réalisation de l'objectif, sans le vouloir certainement

M. Layton et moi-même pourrons continuer la discussion politique quant au mérite du mélange des services privés et publics—qui présentent certainement des avantages et des désavantages, à mon avis—mais je me demande si nous ne devrions pas nous tourner vers un autre type de mélange, de ressources humaines et de technologie. Nous parlons d'êtres humains. Ils ne sont pas tous bilingues, et je doute que nous ayons créé un environnement qui les encourage à vouloir le devenir. Cela semble parfois être plutôt le contraire qui se produit.

Monsieur Deschênes, auriez-vous d'autres recommandations ou suggestions à nous faire? Vous avez signalé, à juste titre, les situations qui ont cours à Assiniboia, Wildwood et Stoneham, et il y a une foule d'autres endroits semblables partout au pays. Nous comprenons tous que dans de gros centres urbains il vous est plus facile, dans une certaine mesure, de vous adapter à cette règlementation ou à d'autres mesures semblables. Mais dans ces régions très sensibles où nous voulons continuer de progresser, pas seulement au sein de la Société canadienne des Postes, mais aussi dans le contexte plus vaste du pays en tant que tel, auriez-vous d'autres recommandations, ou suggestions qui pourraient nous aider?

Peut-être ai-je placé trop d'espoir dans nos avances technologiques, mais j'ai du mal à croire que nous n'en faisons pas meilleur usage, et que nous ne cherchons pas à trouver de meilleures méthodes pour atténuer certains des problèmes qui se posent au niveau des ressources humaines. Je vais m'arrêter ici, et je serai heureux d'entendre vos observations, ainsi que celles des personnes qui vous accompagnent.

M. Deschênes: Pour répondre à vos observations, monsieur, je dirais que j'ai déjà fait état des recommandations que nous avons examinées en ce qui a trait à cette règlementation. Nous avons envisagé ce genre de

quality and efficiency of our professional services, which we have been providing throughout Canada. We also recognize another aspect, that of the difficulty of our people in adjusting to these new regulations or being trained accordingly within a very short period of time. That is the reason we have brought forward these types of recommendations, so that at least we would not increase the degree of frustration of certain of our own people in small localities. Also we would be able to maintain the quality of our professional services throughout Canada.

Mr. Kilger: I guess being blunt, I fail to see where we have to really turn someone's working life upside down when we possibly have other measures. You take great pride on a fiscal basis of showing a profit, and I do not know if some of those moneys should not be spent to alleviate some of those difficulties; you might be able to assist us to address some of the difficulties we have in terms of rendering the service in the two official languages.

Does it have to be a bilingual person to render services in the two official languages? Can it not be a unilingual person with other methods, with other means of assistance, to deliver what we want to deliver—services in two official languages?

• 1150

Mr. Clermont: I think, Mr. Kilger, that is exactly what we meant when we said we needed some flexibility. Mr. Deschênes has offered as an alternative the three-way telephone system. Even that is not available in some of the more remote areas. There is no question that given the flexibility and the acceptability of technological advances, we would certainly look at that. I think you are quite right; perhaps that is the solution. Right now, as I indicated, even the three-way telephone is not always possible. It should be some day, but there could be others that I can think of, computer-driven technologies perhaps. The problems are in the more remote areas.

**Mr. Kilger:** I would certainly like to know, and I think my colleagues would, a little bit more about what is already onstream, and what you see in the foreseeable future. Thank you for your frankness.

Mr. Van De Walle (St. Albert): It is always very interesting when we have Canada Post before us to address some of the problems that are there. I would like to sort of zero in on the rural setting. Given the fact that there is a requirement in both languages and management makes the determination that someone is going to be bilingual in that particular post office, what do you do with the existing person, on the assumption that in Alberta they speak only

[Traduction]

recommandation surtout pour tirer parti de la qualité et de l'efficacité de nos services professionnels, que nous fournissons partout au Canada. Nous reconnaissons aussi un autre élément, c'est-à-dire la difficulté qu'éprouvent nos employés qui doivent s'adapter à cette nouvelle règlementation ou subir une formation qui doit porter fruit dans une très courte période. Voilà pourquoi nous avons fait ce genre de recommandations, afin d'éviter, au moins, d'augmenter la frustration ressentie par certains de nos propres employés dans de petites localités. Cela nous permettra aussi de maintenir la qualité de nos services professionnels partout au Canada.

M. Kilger: A vrai dire, je vois mal pourquoi nous aurions à mettre sans dessus-dessous la vie de certaines personnes au travail quand nous pourrions avoir recours à d'autres mesures. Vous êtes très fier, sur le plan financier, de faire des bénéfices et je me demande si une partie de cet argent ne devrait pas être dépensé à aplanir certaines de ces difficultés; peut-être pourriez-vous nous aider à régler certaines des difficultés que nous éprouvons pour ce qui est d'offrir des services dans les deux langues officielles.

Avons-nous absolument besoin d'une personne bilingue pour offrir des services dans les deux langues officielles? Une personne unilingue ne pourrait-elle pas faire l'affaire, si nous lui fournissons d'autres méthodes, si nous l'aidons d'autres façons à offrir ce que nous voulons offrir, c'est-à-dire des services dans les deux langues officielles?

M. Clermont: Je pense, monsieur Kilger, que c'est exactement ce à quoi nous faisions allusion quand nous avons dit qu'il nous fallait une certaine souplesse. Comme solution de rechange, M. Deschênes propose le système des appels téléphoniques auxquels participent trois interlocuteurs. Même cette solution n'est pas disponible dans certaines des régions plus isolées. Vu le bon accueil qui est fait aux progrès technologiques, et si nous disposions de la souplesse voulue, nous pourrions certainement envisager ce genre de solution. Je crois que vous avez tout à fait raison; peut-être est-ce là la solution. A l'heure actuelle, comme je l'ai dit, même les conférences téléphoniques à trois ne sont pas toujours possibles. Elles le seront sans doute un jour, mais il peut y avoir d'autres solutions, faisant appel à la technologie informatisée, par exemple. Les problèmes se posent dans les régions plus éloignées.

M. Kilger: J'aimerais certainement en savoir un peu plus long, et je crois que c'est aussi le cas de mes collègues, sur les solutions de rechange que vous utilisez déjà, et sur ce que vous envisagez dans un avenir prévisible. Je vous remercie de votre candeur.

M. Van De Walle (St-Albert): Il est toujours très intéressant pour nous de recevoir des représentants de la Société canadienne des postes pour discuter de certains des problèmes qui se posent. J'aimerais, en quelque sorte, axer mes questions sur les régions rurales. A la lumière de cette exigence qui veut que vous offriez vos services dans les deux langues officielles, et du fait que la direction détermine que tel ou tel bureau de poste doit avoir un employé bilingue, que

English, and in Quebec they speak only French and there is the requirement for the other language? What is the approach that is used in those cases? I am thinking of the employee.

Mr. Dunstan: We have a number of approaches, Mr. Chairman. I guess the top end of the approach would be that we do a language test to determine the capability of the person to become bilingual within a reasonable period of time and the degree of bilingualism that could be attained. If there is an immediate requirement or an in-depth requirement for the language, we would send those individuals on language training. It would be a combination of full-time language training, depending on the location that they are in, and some part-time, necessarily evening, training.

The second level—and it would be less in rural Canada in this case—would be that we would provide in-house training, two to three hours a day over a period of time. That is the less desirable. The difficulty with the full-time training is that the requirement to provide the service to the public is generally immediate. We are then required to back-fill the position while the person is on training. It is not always easy in rural Canada to find someone ready or able to step into a position on short notice, and therein lies most of our problem. Where there have been complaints about providing service, it is our inability to properly back-fill.

To summarize, we do either full-time language training, or, depending on the size of the community, we use local facilities to train.

Mr. Van De Walle: Could we now go into the area of promotions? I raise this question because I have had a lot of inquiries from people who are anticipating what might happen. What happens if a person is not bilingual and has some difficulty to learn a second language? What happens then?

Mr. Dunstan: Mr. Chairman, I guess the simple answer to that is that they do not get the position if it is designated bilingual. The more difficult approach is that the individual is given an opportunity to learn the second language, but in those cases they are required to learn it on their own time. They are not sent away on full-time language training. When the position comes up, if it is bilingual, they have to be ready to assume the position.

[Translation]

faites-vous de la personne qui occupe le poste, en supposant qu'elle est unilingue, et qu'elle ne parle qu'anglais, par exemple en Alberta ou que français, au Québec, alors que vous estimez qu'une demande existe pour l'autre langue? Quelle approche adoptez-vous dans ces cas-là? Je pense à l'employé.

M. Dunstan: Nous pouvons avoir recours à une série d'approches, monsieur le président. Je crois que dans un premier temps nous administrons un test de langue à l'intéressé pour déterminer s'il ou elle a les capacités nécessaires pour lui permettre de devenir bilingue dans un délai raisonnable, et quelle serait l'étendue du bilinguisme qu'il pourrait acquérir. Si les exigences sont immédiates, ou si la demande est très forte, ces personnes seraient envoyées en formation linguistique. Il pourrait s'agir d'une combinaison de formation linguistique à plein temps, dépendant de l'endroit où ils habitent, et de formation à temps partiel, qui a lieu le soir, nécessairement.

La deuxième méthode—qui s'applique moins dans les régions rurales-serait d'offrir une formation à l'interne, à raison de deux ou trois heures par jour pendant une certaine période de temps. C'est une solution moins souhaitable. Ouand quelqu'un doit suivre des cours à temps plein, c'est en général parce qu'il faut offrir le service au public dans Nous devons donc l'immédiat. combler le temporairement pendant que l'employé est en formation. Ce n'est pas toujours facile dans les régions rurales du Canada de trouver quelqu'un de compétent qui soit disposé à combler un poste au pied levé, et c'est là le coeur du problème. Les plaintes qui ont été formulées au sujet des services que nous offrons sont dues à la difficulté de combler ces postes temporairement.

Pour résumer, nous envoyons l'employé suivre des cours de langue à plein temps, ou, selon la taille de la localité, nous faisons appel aux ressources locales pour effectuer la formation.

M. Van De Walle: Pourrions-nous maintenant parler des promotions? Je soulève cette question car j'ai reçu beaucoup de demandes d'information de la part de gens qui essaient de prévoir ce qui pourrait se passer. Que se passe-t-il si une personne n'est pas bilingue et a du mal à apprendre une langue seconde? Que faites-vous dans ces cas-là?

M. Dunstan: Monsieur le président, je crois que la réponse est simplement qu'ils n'obtiennent pas le poste si c'est un poste désigné bilingue. La solution plus difficile veut que l'on donne à l'employé l'occasion d'apprendre la deuxième langue, mais dans ces cas-là on exige qu'il l'apprenne pendant ses heures de loisirs. On ne lui offre pas un cours de formation linguistique à plein temps. Lorsqu'un poste qui est désigné bilingue devient vacant, il faut que le titulaire éventuel soit en mesure d'assumer les responsabilités du poste immédiatement.

• 1155

Under the current rules it is fairly common knowledge that we advise ahead of time which positions are bilingual. For example, to go back to the Salisbury, New Brunswick situation, it was known ahead of time that the position was La règle actuelle, veut que nous précisions toujours d'avance les conditions linguistiques des postes qui deviennent vacants. Par exemple, pour en revenir à l'exemple du poste à Salisbury, au Nouveau-Brunswick, les employés

bilingual. People in the office who were local people did not meet the requirements. Again, that is where we as a corporation run into the community problems and the people problems. In order to provide a service under the act we have to take someone who is bilingual at the time.

Mr. Van De Walle: Another question that comes to me concerns rural areas where a very limited number of people require the second language. If you do not have sufficient demand and someone phones the post office and the first thing they hear is *bonjour*, that does not sit well in some communities. It creates animosity. What is the directive that comes from Canada Post to these small rural post offices?

**Mr. Dunstan:** In the area where the office or a position in the office is designated bilingual, then the active offer of service requires answering the telephone in both official languages.

Mr. Van De Walle: Okay, let us go a little. . . While I think of it, I want to facetiously respond to a statement you made about Canada Post and having a problem with the media. I am surprised, I thought only politicians had that problem.

The 1989 annual report of the Commissioner of Official Languages stated that half of all complaints concerning services and signage in postal outlets referred to private outlets. Half of those complaints were there, yet the figure quoted here. . . there was a tolerance. My colleague also raised this question. Can we just clarify that? Could you give me the figure?

**Mr. Clermont:** The 1989 report quotes the 1989 figures. The figures I quoted earlier were the 1990–91 figures, so there has been a shift in the nature of complaints.

**Mr. Dunstan:** Statistics being statistics, perhaps one of the difficulties is that the commissioner's office counts differently than we do. We have the same—

 $\boldsymbol{Mr.}$  Van De Walle: I do not believe that. I have difficulty with that.

Some hon. members: Hear, hear.

Mr. Van De Walle: En français ou en anglais?

Mr. Dunstan: Ultimately we have the same total, but the grouping of the complaints comes down differently. This has been a problem for a number of years, and I think other organizations have the same type of problem. There is also the question of the reporting period. We generally keep our statistics on a fiscal basis. The figures Mr. Clermont referred to were for the remaining part of this fiscal year, which for us ends at the end of March. The figures for the preceding year

### [Traduction]

savaient d'avance qu'il s'agissait d'un poste bilingue. Les employés du bureau local n'étaient pas en mesure de remplir les conditions du poste. Encore une fois, c'est là que la Société peut avoir des problèmes au niveau de la collectivité ou des membres du personnel. Mais le fait est qu'aux termes de la loi, nous sommes tenus d'offrir le poste à quelqu'un qui est déjà bilingue au moment où le poste devient vacant.

M. Van De Walle: Une autre question qui me vient à l'esprit concerne les régions rurales où très peu de gens ont besoin de services dans l'autre langue officielle. Si quelqu'un habitant une région où il n'y a pas une demande suffisante entend d'abord «bonjour» lorsqu'il appelle le bureau de poste, eh bien, je peux vous dire que c'est très mal vu dans certaines collectivités. Ça crée une certaine animosité. Quelle directive la société aurait–elle à donner à ces petits bureaux de poste ruraux sur ce plan–là?

M. Dunstan: Dans une région où le bureau ou un poste au sein du bureau est désigné bilingue, nous sommes tenus de répondre au téléphone dans les deux langues officielles, ce qu'on appelle l'offre active de service.

M. Van De Walle: Bon, écoutez... Pendant que j'y pense, j'aimerais réagir—avec une certaine frivolité, j'avoue—au problème de la Société sur le plan des relations avec les médias. Je suis très surpris; je pensais que seuls les hommes politiques avaient ce problème—là.

Le rapport annuel du Commissaire aux langues officielles de 1989 déclarait que la moitié de toutes les plaintes relatives aux services et la signalisation concernaient les comptoirs postaux. D'après ce rapport, la moitié des plaintes portait là-dessus, alors que le chiffre cité ici. . . on dirait qu'il y a un degré de tolérance plus élevé. Mon collègue a d'ailleurs déjà soulevé cette question. Pourriez-vous nous éclairer là-dessus en nous donnant le chiffre précis?

M. Clermont: Le rapport de 1989 donne les chiffres pour l'année 1989. Les chiffres que je vous ai cités tout à l'heure concernaient 1990–1991, et nous avons effectivement constaté un changement en ce qui concerne la nature des plaintes.

**M. Dunstan:** Les statistiques étant ce qu'elles sont, il convient peut-être de vous dire que l'une des difficultés découle du fait que le Bureau du commissaire ne compte pas de la même façon que nous. Nous avons le même...

M. Van De Walle: Je n'y crois pas. J'avoue que j'ai du mal à accepter ce que vous dites.

Des voix: Bravo!

M. Van De Walle: In French or in English?

M. Dunstan: C'est-à-dire que nous avons le même chiffre global, mais nous ne regroupons pas les plaintes de la même façon. Cette situation existe depuis plusieurs années, d'ailleurs, et je pense que d'autres organisations ont eu le même problème que nous. Il y a aussi la question de la période de rapport. Nos statistiques sont normalement établies pour chaque exercice financier. Les chiffres cités par M. Clermont concernaient la dernière période de cet

are for a fiscal year. There will always be some variance, but we would stand by our figures that in the nine-month period last year 59% of the complaints were related to corporate offices.

Mr. Van De Walle: Could you give me the 1989 figures?

Mr. Dunstan: In 1989, 70%-

Mr. Clermont: Were with respect to corporate offices.

Mr. Van De Walle: Thank you. What new techniques are you looking at to address some of the problems? Surely in this day and age—and I think my colleague was alluding to that—in the long-range planning the problems have been identified. Now what is going to be done?

• 1200

Mr. Clermont: Right now, technologically the only one we have is a three-way telephone conversation, plus the customer calls and so on. Certainly down the road, not that late in the day, there might be some computer-driven applications. We certainly will look at that if the legislation or the regulations allow for this kind of interface with the public.

Mr. Van De Walle: On this whole question of the implementation of the regulations, because Canada Post is certainly one of the largest groups I think that your recommendations—and some of my colleagues have raised this—would be greatly appreciated by the members of this committee.

M. Bellemare (Carleton—Gloucester): Je suis heureux d'avoir été nommé remplaçant aujourd'hui. Je félicite la Société canadienne des postes pour ses efforts, mais j'ai l'impression qu'il y a une sorte de résistance à la mise en application des nouveaux règlements sur les langues officielles. La résistance semble venir de l'esprit de commerçant développé par Postes Canada. Postes Canada semble oublier que le Canada entier et le Parlement canadien, dans le contexte de notre histoire et de notre façon de fonctionner, ont développé une dualité linguistique. On demande aux dirigeants de la Société canadienne des postes d'établir certaines politiques et lignes de conduite.

Quand je vous entends parler, je me demande si vous ne transformez pas un peu votre rôle. La Société canadienne des postes est-elle une société nationale qui oeuvre dans tous le pays, dans toutes les communautés, ou n'est-elle qu'une multiplicité de petites franchises qui opèrent dans plusieurs communautés et qui, collectivement, deviennent une compagnie? Dans ce dernier cas, les règlements iraient du bas vers le haut et non du haut vers le bas.

C'est une question d'attitude. Tout à l'heure, quelqu'un de ma communauté disait: Lorsque quelqu'un reçoit un coup de téléphone et qu'on dit «Allo» en français pour commencer la conversation, c'est l'horreur dans la

[Translation]

excercice financier, qui se termine à la fin du mois de mars, en ce qui concerne notre société. Les chiffres de l'année précédente se rapportent à l'exercice financier. Il va toujours y avoir un certain écart, mais nous sommes convaincus de l'exactitude de nos chiffres selon lesquels au cours de cette période de neuf mois l'année dernière, 59 p. 100 des plaintes conernaient les services des bureaux de la Société.

M. Van De Walle: Pourriez-vous me donner les chiffres pour 1989?

M. Dunstan: En 1989, 70 p. 100...

M. Clermont: Concernaient les services des bureaux de la Société.

M. Van De Walle: Merci. Quelles nouvelles techniques envisagez-vous d'employer pour éliminer certains de ces problèmes? Je suppose que dans cet être de progrès technologiques—et mon collègue y a fait allusion, d'ailleurs—vous avez dû identifier les problèmes dans le cadre de votre planification à long terme. Alors, qu'envisagez-vous de faire sur ce plan-là.

M. Clermont: À l'heure actuelle, la seule technique nouvelle qui s'offre à nous est celle de la conférence à trois, à part, bien entendu, les communications téléphoniques avec les clients, etc. Mais dans un avenir assez rapproché, il est possible que nous accédions à de nouvelles techniques informatiques. Et nous allons certainement envisager de le faire si la loi ou la règlementation permet ce genre d'interaction avec le public.

M. Van De Walle: En ce qui concerne la mise en application des règlements, les recommandations de la Société canadienne des postes seraient grandement appréciées. Vous êtes l'un des groupes les plus importants, comme certains de mes collègues le mentionnaient tout à l'heure.

Mr. Bellemare (Carleton—Gloucester): I am very pleased to be here today as a substitute. I certainly commend the Canada Post Corporation for its efforts thus far, but I do feel there is a certain reluctance to implement the new official languages regulations. This reluctance seems to have something to do with the fact that Canada Post seems to forget that Canada as a whole and the Parliament of Canada, given our history and our traditional ways of operating, are founded on linguistic duality. We therefore ask that the Canada Post Corporation establish certain policies and guidelines.

But when I listen to your comments, I really start to wonder whether you are not in fact changing your role somewhat. Is Canada Post actually a national corporation operating throughout the country, in every community, or is it just a collection of small franchises located in a lot of different communities which, collectively, form a company? In the latter case, the regulations would go from the bottom up and not from the top down.

It is really a question of attitude. Earlier, someone was saying that when a person calls and is answered in French, the entire community is horrified. I imagine that really is the attitude in some communities, or perhaps it only reflects the

communauté. J'imagine que cela représente l'attitude de la communauté, ou peut-être le niveau d'éducation ou d'insécurité. Pour faire face au Canada des années 90, ne devriez-vous pas mettre en oeuvre les politiques du gouvernement canadien, c'est-à-dire d'améliorer le système de bilinguisme pour aller à l'encontre de ceux du Québec qui disent: Il y a le Québec et le Canada anglais? Dans ce cas-là, il se trouve que je demeure au Canada anglais. Il m'est difficile d'accepter d'être entièrement anglophone étant donné que ma famille est en Ontario depuis quatre ou cinq générations. J'ai l'intention non seulement de survivre, mais aussi de m'épanouir dans ma province, qui n'est pas celle du Québec. Donc, les attitudes sont importantes.

### • 1205

Tout à l'heure, je me suis tourné pour parler au commissaire aux langues officielles. Je me posais la question: Peut-être partons-nous d'un mauvais principe, du principe de ghetto. On dit: Combien y a-t-il de francophones là? Combien y a-t-il d'anglophones là? Lorsqu'on fait cela, on entre dans le domaine de la francophobie ou de la francophilie, ou de l'anglophobie ou de l'anglophilie. On tombe immédiatement dans un esprit de ghetto. Est-ce que ce sont des francophones ou non? Des anglophones, combien y en a-t-il?

On oublie que les années 30 sont passées. Les gens ont maintenant plus qu'une sixième ou une septième année. La norme est beaucoup plus élevée. Comme ancien éducateur, je sais que la norme à travers le Canada est beaucoup plus élevée. Les B.A., cela pleut. Des diplômés universitaires, il en mouille, comme on dit. Les gens voyagent, et la télévision nous a a épanoui l'esprit.

Donc, il y a une question d'attitudes. Lorsque vous parlez de 10 p. 100 ou de 5 p. 100, cela me met immédiatement le feu aux orteils. Je connais beaucoup de gens de bonne volonté, de Canadiens qui sont bilingues, qu'ils soient de langue française ou de langue anglaise, qui ont vraiment l'esprit canadien et qui aiment s'exprimer dans les deux langues. Ils ont même du plaisir à le faire car cela fait partie de la qualité de la vie, qu'ils soient anglophones ou francophones.

Certains anglophones, comme certains francophones, ont de la difficulté à s'exprimer dans leur propre langue. Souvent, ce sont ceux-là qui téléphonent aux politiciens pour les agacer, pour leur dire que l'autre communauté semble vouloir les écoeurer ou leur imposer leur volonté. Tout à coup, vous sortez toutes sortes d'excuses. Vous donnez des exemples de petits endroits où des gens s'opposent. Je me demande qui s'est opposé. Quelle sorte de personnes s'opposent? Peut-être faudrait-il faire l'analyse du genre de personnes qui s'opposent.

Est-ce que le petit bureau de poste fonctionne pour la personne la plus populaire de la communauté ou pour desservir la communauté, peu importe qui sont les personnes qui la composent? On doit avoir le sourire aux lèvres, que la personne soit chinoise, pakistanaise ou européenne. Cette attitude doit aussi se manifester par un service dans les deux langues. On devrait prendre plaisir à servir les gens, qu'ils soient de soi-disant ghettos francophones ou anglophones. Il

### [Traduction]

level of education or insecurity there. But in order to meet the challenge for Canada in the 90's, should you not be implementing the policies of the Canadian Government, in other words, improving our system of bilingual services in order to counter those in Quebec who say that Quebec is on one side, and English Canada on the other? The fact is, I live in English Canada. It would be hard for me to agree to be entirely anglophone, given that my family has been in Ontario for 4 or 5 generations now. I intend not only to survive, but to flourish in my province, which is not Quebec. So, attitudes are important.

As I was listening, I turned around to the Commissioner of Official Languages and wondered whether we might be on the wrong track, creating a sort of ghetto mentality. When you start counting the number of francophones and anglophones, you can easily get carried away and start taking extreme positions in favour of or against either group. That is why I am afraid of a ghetto mentality, trying to sort out the anglophones and the francophones.

We may not realize it but the 30's are over and people continue their education beyond grade 6 or 7. The norm is much higher. As a former educator, I know that the norm throughout Canada is much higher. B.A.s are a dime a dozen. People travel and television has opened up new horizons.

So there is the question of attitudes. When I hear you talking about 10% or 5%, it gets my goat. I know lots of Canadians of good will, of either French or English background, who happen to be bilingual, who are openminded and are happy to use either language. It is a pleasure for them to have this choice, it adds to the quality of life.

There are anglophones and francophones as well, who have trouble speaking their own language and it is often these people who telephone politicians to stir up trouble and complain about the other language group trying to lord it over. You have given some examples of places where there has been opposition. I wonder what sort of people this opposition is coming from? Maybe we should take a closer look at them.

Is the postal outlet there to serve the most popular people in the community or to provide a service to everyone? There should be friendly service for customers, whether they happen to be Chinese, Pakistani, or European. The same holds true for service in both languages. There should be service with a smile, whether the customers are from so called anglophone or francophone ghettos. Even in these ghettos, someone may choose to use the other language. The

peut aussi s'agir de quelqu'un du ghetto anglophone ou francophone majoritaire qui veut s'exprimer dans l'autre langue. Le petit bureau de poste est un lieu de rencontre, un lieu où les attitudes se créent, où les mauvaises attitudes sont parfois poussées jusqu'au bout.

On est actuellement dans une période où le pays peut se déchirer en deux. Comme employeur, on a des règlements. On veut sauver le pays et le développer. Il y a deux principes qui entrent en jeu. On veut que toute pancarte soit bilingue, que la documentation soit bilingue, que la personne qui répond ait une attitude de bonne volonté quant au bilinguisme et travaille pour le bureau de poste, et non pas vice-versa.

Cela dit, constatez-vous des problèmes d'attitude chez vos employés ou chez ceux qui ont obtenu des franchises?

M. Clermont: Monsieur le président, premièrement, si nos interventions ont laissé croire jusqu'à maintenant qu'il y avait une certaine résistance, à la Société canadienne des postes, à l'implantation de la Loi sur les langues officielles, nous nous en excusons. Ce n'est pas du tout le cas. Au contraire, nous n'avons pas attendu la réglementation. Nous avons établi nos propres normes et les avons implantées.

• 1210

Les faits qui ont été mentionnés et que j'ai moi-même rapportés dans mes remarques d'introduction sont le fait de gens sur lesquels nous n'avons aucune influence. Cependant, il demeure que, dans l'esprit de la Loi sur les langues officielles et pleinement conscients de notre rôle d'agent du gouvernement, nous avons, comme disait M. Hébert, stuck to our guns dans ces endroits-là et avons laissé la personne bilingue en place. Nous n'avons pas changé la désignation de l'emploi.

Il y a sûrement un esprit commercial à la Société des postes, mais c'est ce même esprit commercial qui dicte notre conduite dans ce domaine: nous voulons servir nos clients dans la langue de leur choix. Tous les clients sont bienvenus chez nous. The customer is always right, comme on dit. Enfin, nous l'espérons bien. S'il veut parler dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, nous allons le servir dans la langue de son choix.

Nous faisons cependant face à des problèmes de personnel. M. Dunstan et les autres intervenants les ont expliqués. Nous ne sommes pas les auteurs de la réglementation et nous ne sommes pas qualifiés pour répondre à votre question, à savoir si l'implantation de pourcentages, que ce soit 5 p. 100 ou 10 p. 100, a créé des mentalités de ghettos. Ce n'est pas une question sur laquelle la Société doit se pencher. Ce n'est pas notre règlement et ce n'est pas notre politique. Nous allons prendre la réglementation telle qu'elle sera. Nous essayons de faire des recommandations en vue de l'adapter de façon à satisfaire les exigences de tout le monde dans le pays dans lequel nous vivons. La Société, qu'elle agisse par elle-même ou par l'intermédiaire de contracteurs ou de franchisés, est présente partout au Canada et offre les mêmes services à tous les Canadiens.

[Translation]

post office is a meeting place where certain attitudes are encountered and in some cases may take an extreme form.

We are going through a time when there is a risk of the country being torn apart. As an employer, you have regulations. We are trying to save the country and develop it. There are some basic principles, signs should be bilingual as well as written material and persons serving the public should have a proper attitude towards bilingualism and not expect the public to accommodate them.

Having said that, I would like to know whether there are any attitude problems among your employees or holders of franchises?

Mr. Clermont: Mr. Chairman, we are sorry if our remarks have left the impression that there has been some resistance in Canada Post to the implementation of the Official Languages Act, that is not at all the case. On the contrary, instead of waiting for the regulations, we established our own standards and put them into effect.

The facts that have been brought out here and that I myself alluded to in my introductory remarks have to do with people over whom we have absolutely no influence. But the fact remains that in order to act in a way that is consistent with the Official Languages Act and in full awareness of our role as an agent of government, we have, as Mr. Hébert said earlier, stuck to our guns in all those places and left the bilingual employee in the position. At no time, did we change the designation of the position.

There is no doubt that Canada Post has a corporate culture, but that same culture or attitude dictates our conduct in this regard; we want to serve our customers in the language of their choice. Our customers are always welcome, or as they say, the customer is always right. That is what we are aiming for, at least. If he wants to speak one or the other of the two official languages, we are always prepared to serve him in the language of his choice.

On the other hand, we do have some personnel problems as a result of this. Mr. Dunstan and others explained these to you earlier. We did not develop these regulations and are not in a position to answer your question as to whether ghetto mentalities have developed as a result of our using certain percentages, be it 5% or 10%. That is not something that the corporation should be dealing with. These are not our regulations and this is not our policy. We will implement the regulations as formulated. We simply are trying to make recommendations with a view to making those regulations responsive to the requirements of everyone living in this country. But Canada Post, whether it is acting on its own behalf or through contractors or franchisees, is present throughout Canada and provides the same services to all Canadians.

Mrs. Feltham: Thank you, gentlemen, for coming. I appreciate it, because I think you are the most relevant witnesses we have had to date.

Like you, I am not overly concerned with providing services to the major centres. My first and major concern is for the 200 and less... Certainly I do represent a rural area, and I do understand the problems we are going to encounter. Not only will it be political suicide, but I think the possibility of finding people to fill those positions will be a real problem.

I have a small village in my area, Cluny, that has 95 people. Cluny could be designated bilingual. Over 5% of the population speak another official language. The person who is there, a married woman with a family, cannot or will not go away for training. We are not all linguistic experts. It has taken me two and a half years and I still say one sentence. In the case of Cluny, what will you do to provide the service in the two languages?

Mr. Hébert: I am not familiar with the exact case of Cluny, but part of the representation we made here today indicated that this was definitely a problem of inventory, of people locally. It is a problem of people not being able to leave for training, and it is a problem of not being able to bring in outsiders because there is no other business base. The jobs in these small places are not attractive enough to actually move people into.

Obviously our approach in rural Canada, in small locations, has been to rely more and more on the business base of that community to continue providing service. We know that this business base offers a bit more flexibility in terms of language or linguistic flexibility because the retailers or business people are there to do business and would prefer to do it with their clients in the language of their choice, if that is a significant thing.

• 1215

In a place where we cannot find a resource to provide the service, I am not saying that we would do that, but a solution may be actually to provide it from another locality that may be able to provide this type of service.

Obviously we like to keep things local, but it is a problem that we have to deal with on an individual basis. We have been fairly successful, as a matter of fact, in actually fulfilling our own requirements and fulfilling the requirements of the customers. They have to be dealt with individually, frankly, and with some difficulty.

Mrs. Feltham: Okay. One problem I think we will encounter again is the franchised outlets. Originally, I think most businesses felt that this was a good thing; it would help their business. Again, if we talk about a small maybe only

[Traduction]

Mme Feltham: J'aimerais vous remercier, messieurs, de votre présence aujourd'hui. Je suis bien contente que vous soyez là, car en ce qui me concerne, vous êtes les témoins les plus importants que nous avons reçus jusqu'ici.

Comme vous, je ne me préoccupe pas tellement des services que nous offrons dans les grands centres urbains. Ce qui me préoccupe surtout, c'est les villages ayant 200 habitants ou moins... Moi-même je représente une région rurale, et je comprends parfaitement le genre de problèmes auxquels nous allons devoir faire face. Non seulement s'agira-t-il de suicide politique en ce qui nous concerne, mais aussi la possibilité qu'on puisse trouver des gens pour assumer ces postes me semble faible.

Ma circonscription comprend un petit village qui s'appelle Cluny, ayant 95 habitants. Cluny pourrait être désigné bilingue. Plus de 5 p. 100 de la population parle l'autre langue officielle. L'employée actuelle, une femme mariée, avec une famille, ne peut pas ou ne voudra pas partir pour recevoir une formation linguistique. Nous n'avons pas tous des talents de linguiste. Pour ma part, j'essaie depuis deux ans et demi, et je ne suis toujours pas capable de dire plus qu'une seule phrase en français. Dans le cas de Cluny, qu'allez-vous faire pour offrir vos services dans les deux langues officielles?

M. Hébert: Bien que je ne connaisse pas la situation à Cluny, nous avons déjà parlé aujourd'hui de ce genre de situation: c'est vraiment un problème au niveau local pour trouver des gens qualifiés. Il y a aussi le fait que certains employés ne peuvent pas se déplacer pour aller suivre des cours de formation, et nous ne pouvons pas non plus faire venir des gens de l'extérieur parce qu'il n'y a aucune autre activité commerciale. Les postes dans ces petits villages ne sont pas suffisamment attrayants pour y envoyer des gens de l'extérieur.

De plus en plus dans les régions rurales du Canada, nous faisons appel aux petits commerces de la collectivité pour offrir ce service. Nous savons très bien que cela nous donne une plus grande marge de manoeuvre sur le plan linguistique, parce que les détaillants ou les commerçants sont des hommes d'affaires et préfèrent servir leurs clients dans la langue de leur choix, s'il y en a un certain nombre qui le demande.

Si nous sommes dans l'impossibilité de trouver quelqu'un dans la localité même qui puisse fournir ce service, une solution éventuelle—bien que nous n'envisagions pas forcément de procéder ainsi—serait de trouver quelqu'un dans une autre localité qui puisse offrir ce service.

Nous préférerions évidemment que ce service soit disponible au sein même de la localité, mais nous devons essayer de trouver une solution qui correspond aux besoins dans chaque cas individuel. Jusqu'ici, nous avons réussi dans l'ensemble à satisfaire et à nos besoins et à ceux de nos clients. Mais il faut toujours aborder les cas individuellement, ce qui peut certainement causer un grand nombre de problèmes.

Mme Feltham: Bon. Un problème en particulier qui ne va sans doute pas disparaître, d'après moi, est celui des comptoirs postaux exploités par les franchisés. A l'origine, je pense que la plupart des commerçants y voyaient quelque

one-store village or small town, if they now have to provide a person to carry on business at the post office in two languages and if that person is not readily available, will you be able to continue to get places and outlets outside of your corporation?

**Mr. Clermont:** Mr. Chairman, it is one of the problems we will have to face. While there are solutions and alternatives, technologically driven or otherwise, it will remain a problem and we will try to cope with it.

Mrs. Feltham: How are you going to determine bilingualism? Will there have to be some kind of qualification, or how will you determine if a person is bilingual?

Mr. Dunstan: There is a standard test used within the corporation to determine the probability of your becoming bilingual within a reasonable period of time. There is a series of classification steps which, as you take language training, determine when you are classed as being bilingual for level A or level B. They are standard right across the country.

Mrs. Feltham: So a requirement would be one of these standards. We had been told earlier that as long as a person could communicate enough to pass out the post or receive it, or whatever, that a number of words or even something written on a card would service that area. Would this be a possibility?

**Mr. Dunstan:** Mr. Chairman, that is not currently the standard being applied to bilingual positions that are required where there is significant demand. In situations where we were faced with no staff available or an inability to staff a position, it would be considered to be an alternative, but it does not meet the full requirement of active offer.

Mrs. Feltham: Okay. Again, we had talked earlier about telephones. If we are going to ensure that this is a possibility, do we need it entrenched in our regulations or do you have the flexibility to be able to do this on your own?

**Mr.** Clermont: I would like the regulations to have that flexibility. I do not think you need to say what technology could be employed, but there should be something that allows for it.

Mrs. Feltham: Okay, thank you. My last question is this. You have had these proposed or draft regulations for a while. To what degree have you studied them and the effects they will have on Canada Post Corporation? I am talking vis-à-vis staffing, the costs, training, and everything else, but especially the costs. Have you been able to do any in-depth studies?

 $\mathbf{Mr.}$  Clermont: Yes, we have, and I think Mr. Dunstan could answer.

### [Translation]

chose de positif; ils pensaient que ce serait avantageux du point de vue des affaires. Encore une fois, si l'on parle d'un village ou d'une petite île qui n'a qu'un seul magasin et de la possibilité de forcer l'unique commerçant à offrir un service de comptoir postal dans les deux langues, alors qu'il n'y a pas de personne bilingue sur place, je me demande si vous allez pouvoir continuer d'ouvrir des comptoirs postaux dans ces petites localités?

M. Clermont: Monsieur le président, c'est justement l'une des difficultés auxquelles nous sommes confrontés. Bien qu'il existe certainement des solutions de rechange, faisant appel ou non à la technologie de pointe, ce genre de situation continuera de poser un problème; nous allons continuer d'essayer de régler.

Mme Feltham: Mais en fonction de quoi déterminez-vous qu'une personne est bilingue? Faut-il respecter certains critères, ou comment faites-vous au juste?

M. Dunstan: Nous employons une épreuve normalisée pour déterminer la probabilité qu'une personne devienne bilingue dans un délai raisonnable. Il y a toute une série d'étapes aux fins de la classification qui permettent de déterminer, dans le cadre de la formation linguistique, si vous devez être classé comme bilingue au niveau A ou au niveau B. Nous employons le même test d'un bout à l'autre du pays.

Mme Feltham: Donc, il faudrait respecter certains critères. On nous a dit précédemment qu'il suffirait qu'une personne connaisse assez bien la langue pour pouvoir distribuer ou recevoir le courrier—c'est-à-dire qu'elle sache quelques mots ou qu'elle puisse comprendre quelque chose qui était écrit sur une carte—pour être considérée comme bilingue. Est-ce vraiment une possibilité?

M. Dunstan: Tout ce que je peux vous dire, monsieur le président, c'est que cela ne correspond nullement aux critères actuellement appliqués pour la dotation des postes bilingues dans les régions de demande importante. Si nous étions dans l'impossibilité de trouver un employé compétent ou de doter le poste, nous envisagerions peut-être cette solution-là, mais je tiens à préciser que cela ne correspond pas aux critères relatifs à l'offre active de services.

Mme Feltham: Bon, d'accord. Nous avons parlé tout à l'heure du recours au téléphone. Si nous voulons nous assurer que ce sera vraiment une possibilité, faut-il en faire mention dans nos règlements ou avez-vous déjà suffisamment de souplesse pour le faire vous-même?

M. Clermont: J'aimerais que les règlements prévoient cette souplesse. Je ne pense pas qu'il faille préciser la technologie employée mais il faudrait au moins que les règlements prévoient cette possibilité.

Mme Feltham: Bon, merci. Ma dernière question est celle-ci: vous avez pris connaissance de ce projet de réglementation depuis déjà un certain temps. L'avez-vous déjà étudié et savez-vous quelle pourrait être son incidence sur la Société canadienne des postes? Et là, je veux dire du point de vue de la dotation, des coûts, de la formation et tout le reste, mais surtout des coûts. Avez-vous étudié la chose en profondeur ou non?

M. Clermont: Oui, nous l'avons fait, et je pense que M. Dunstan serait plus en mesure de vous répondre sur ce point.

**Mr. Dunstan:** I believe the earlier question had dealt with how long we were aware of the direction of the regulations. We have been aware through Treasury Board for a period of time of the direction they were going and we had some time to do assessments.

• 1220

One of the difficulties with the regulations as they are currently drafted is that there is an unknown area in them that deals with the measurement of demand. We cannot fully assess that. We have been able to assess what we consider the minimum impact on us in terms of offices and service to the public, but one of the difficulties is that we currently operate from StatsCanada statistics. Those are measured on the basis of where you live and what your language is, whereas we operate on the basis of market demand.

We operate, as any business does, on the basis of trying to be where the business is. The business is not always where the people live. If you live in a rural area, many times you do not use the service there because of the hours of service. You work in an urban area and therefore you use an urban post office. So the statistics that are available to us are not necessarily applicable and, as the regulations are currently written, that will only come out as the measurements are done in the coming years. So all we have been able to do to this date is assess the minimum impact on the operation of our offices. There is no doubt that there will be a greater impact than we have assessed.

Mrs. Feltham: What cost have you come up with?

Mr. Dunstan: To be very, very conservative, the minimum cost for implementation—and I refer only to the cost of training and the filling of positions while the training is going on—is \$7 million per implementation, with no assessment of the ongoing training costs that will be required in order to keep individuals bilingual. There is no assessment in that dollar figure for what we would consider to be the ongoing administrative costs of doing business, nor is there any assessment or attempt financially to assess the impact on the relationships with our unions and our employees and how we will be able to deal with that in rural Canada.

M. Lopez (Châteauguay): À mon tour, je voudrais souhaiter la bienvenue aux représentants de Postes Canada, notamment M. Clermont.

Vous m'avez aiguisé l'appétit tout à l'heure quand vous avez mentionné certains exemples à certains endroits. Vous dites qu'au Nouveau-Brunswick, une certaine personne était satisfaisante au point de vue de la compétence, mais qu'elle ne demeurait pas dans la région. Est-ce que cela est un critère à Postes Canada? Est-ce que la personne doit demeurer dans la région?

[Traduction]

M. Dunstan: Je pense que vous avez demandé d'abord depuis combien de temps nous étions au courant de la nouvelle orientation des règlements. Eh bien, par l'entremise du Conseil du Trésor, nous sommes conscients depuis déjà un certain moment de la nouvelle orientation de la réglementation, et par conséquent, nous avons eu le temps de faire une évaluation de son impact.

L'une des difficultés des règlements tels qu'ils sont formulés à l'heure actuelle, c'est qu'ils comprennent un certain nombre d'inconnues en ce qui concerne la façon de mesurer la demande: nous ne sommes donc pas en mesure d'évaluer cet élément-là. Nous avons pu, par contre, déterminer quelle va être l'incidence minimale de la réglementation sur la Société en ce qui concerne les bureaux et le service au public; cependant, le fait que nous employions les chiffres de Statistiques Canada pose un certain nombre de problèmes. Leurs statistiques sont réunies en fonction de la région où l'on habite et la langue qu'on parle, alors que ce qui nous intéresse, c'est la véritable demande au sein du marché.

Comme toute autre entreprise, nous essayons d'offrir des service là où existe la demande. Et la demande n'est pas forcément là où habitent les gens. Si vous habitez une région rurale, très souvent vous n'allez pas avoir besoin des ces services là où vous habitez en raison de vos heures de travail. Si vous travaillez dans une région urbaine, vous allez vous servir d'un bureau de poste urbain, forcément. Donc, les statistiques disponibles ne sont pas forcément pertinentes et selon la formulation actuelle des nouveaux réglements, il ne sera pas possible d'avoir des évaluations plus précises avant quelques années. Par conséquent, nous n'avons pu évaluer que l'incidence minimale de la réglementation sur le fonctionnement de nos bureaux. Mais il va sans dire que l'incidence sur nos opérations sera bien plus importante.

Mme Feltham: Et quels chiffres avez-vous établi jusqu'ici?

M. Dunstan: Pour vous donner un chiffre des plus modestes—et là, je ne parle que du coût de la formation et de la dotation des postes pendant la formation—le coût minimal sera de sept millions de dollars, et ce chiffre ne tient pas compte du coût de la formation permanente qui sera nécessaire pour maintenir le niveau de bilinguisme des employés. Ce chiffre ne tient pas non plus compte de ce que nous pourrions appeler les coûts administratifs permanents reliés à nos opérations quotidiennes, et nous n'avons pas non plus cherché à évaluer l'incidence des règlements sur nos rapports avec les syndicats et nos employés en général ni le coût des mesures qu'il faudra peut-être prendre dans les régions rurales.

Mr. Lopez (Châteauguay): I, too, would like to welcome the representatives of Canada Post, particularily Mr. Clermont.

You wet my appetite earlier in discussing specific examples in various places. You say that in New-Brunswick, you had someone who was satisfactory with respect to his or her abilities, but that that person did not live in the area. Is that in fact a condition at Canada Post? Does the person have to live in the area?

- M. Clermont: Non, pas du tout. L'exemple était utilisé comme étant symptomatique de l'acceptabilité du candidat ou de la candidate dans la circonscription postale en question.
- M. Lopez: Mais vous ne tenez pas compte du fait que la personne demeure dans la région?
- M. Clermont: Oui, si on peut trouver quelqu'un qui habite la région.
- M. Lopez: Ma question suivante porte sur les franchises. Il ne fait aucun doute que le service a été grandement amélioré par les franchises. Les heures d'ouverture sont beaucoup plus longues, il y a beaucoup plus de flexibilité et, il faut bien le dire, cela constitue une économie pour la Société canadienne des postes, ce qui nous touche. C'est aussi important.

Ma question porte sur les critères d'embauche ou de choix pour ces franchises. Je demeure dans une municipalité que personne ne connaît. Je pense qu'il n'y a que les percepteurs d'impôt qui savent qu'elle existe. Dans ce cas-là, le choix n'est pas grand. Dans notre cas, c'est un dépanneur qui a la franchise. C'est le seul dépanneur de la région. Je ne sais pas s'il est considéré comme bilingue, mais s'il ne l'est pas, il va le devenir bientôt parce qu'il y a de nouveaux arrivants qui sont surtout de langue anglaise.

• 1225

Si cette municipalité devenait l'année prochaine un endroit bilingue selon vos critères, mais que le seul candidat possible ne parlait pas l'anglais, que feriez-vous?

- M. Clermont: Dans un cas comme celui-ci, comme M. Dunstan l'a indiqué tout à l'heure, nous allons tout d'abord lui offrir la possibilité de devenir bilingue. Nous allons lui donner des cours de langue en espérant qu'il parviendra à maîtriser la langue seconde. Autrement, si le réglementation le permet, il faudra examiner d'autres possibilités, technologiques ou autres. Dans l'éventualité d'un échec total, peut-être faudra-t-il revoir le contrat de franchisage.
- M. Lopez: Je ne pense pas que notre cas soit unique. Je crois que c'est la norme un peu partout. Ce genre de commerce est exploité par une famille. Dans des cas semblables, c'est le père ou la mère qui sert habituellement au public. On fait passer à cette personne une sorte d'examen linguistique. Mais on sait aussi qu'il arrive que les enfants répondent au public en arrivant de l'école. Dans ce cas-là, faites-vous passer un test à toute la famille ou seulement à une personne, sachant que cette personne-là ne sera peut-être pas là pendant plus de deux ou trois heures par jour, par exemple?
- M. Clermont: Je ne pense pas que la réglementation proposée exige qu'on aille jusqu'à ce degré de. . . Il suffit que la personne bilingue soit disponible à certains moments de la journée.
- M. Lopez: Pour déterminer si un endroit est bilingue ou non, vous vous basez sur les données de Statistique Canada qui fait le recensement de la population, n'est-ce pas?
  - M. Clermont: Oui.
- M. Lopez: Je reviens à mon cas, car c'est celui que je connais le mieux. Dans la feuille de recensement, on dit: «Langue maternelle: français, anglais ou autre». Ma langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais. Comment

[Translation]

- **Mr. Clermont:** No, not at all. That example was only intended to provide an illustration of the acceptability or otherwise of the candidate in that particular postal district.
- Mr. Lopez: So, you don't take into consideration the fact that the person lives in the area?
- Mr. Clermont: Yes, we do, if we can find someone who lives in the area.
- Mr. Lopez: My next question has to do with franchises. There is no doubt that service has greatly improved as a result of the franchises. The hours of operation are much longer, there is far greater flexibily and—and this is something that must be said—it means significant savings for the Canada Post Corporation, which is something that does concern us. That is also important.

My question has to do with the criteria used to select the franchises. I live in a municipality that no one has ever heard of. I believe only the tax collectors know it exists. In such a case, the choice is obviously not very great. In our municipality, the convenience store has the franchise. It is actually the only convenience store in the whole area. I don't know if he's considered bilingual or not, but if he isn't, he will certainly have to become bilingual soon, because there are a lot of new poeple coming into the community who speak primarily English.

If this municipality became bilingual by your criterion next year, but the only candidate did not speak English, what would you do?

- Mr. Clermont: As Mr. Dunstan mentioned previously, in a case like this one, we will first of all offer the candidate the possibility of becoming bilingual. We will give him language courses in the hopes that he will be able to master a second language. Otherwise, regulations permitting, we will have to consider other possibilities—technological or other. In the event of a complete failure, we may have to go over the franchise agreement again.
- Mr. Lopez: I do not think that our case is unique—I think it is frequently the norm. This type of business is run by a family. In such cases, usually the father or the mother serves the public. This individual takes a sort of language test. We also know, however, that the children also serve the public after school. In this case, do you give a test to the whole family or to one person, knowing, for instance, that this person may not be there for more than 2 or 3 hours per day?
- **Mr. Clermont:** I do not think that the proposed regulations require that we take it to that point. It is sufficient that the bilingual person be available at certain times during the day.
- **Mr. Lopez:** To determine whether or not an area is bilingual, you use Statistics Canada population census data, correct?

Mr. Clermont: Yes.

Mr. Lopez: I will return to my case because that is the one I know best. On the census form, it says: "Mother tongue: French, English or other". My mother tongue is neither French nor English. How do you classify people like

comptabilisez-vous les gens comme moi? Supposons qu'il y a une centaine de familles dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais. Est-ce un endroit bilingue ou unilingue? Que faites-vous dans un tel cas?

- M. Deschênes: On utilise la définition du Conseil du Trésor. Dans un premier temps, on identifie ceux qui sont de désignation française, ceux qui sont de désignation anglaise et ceux qui maîtrisent les deux langues officielles du pays. Les individus qui forment les autres groupes au sein du Canada maîtrisent en général l'une des deux langues officielles. Ils peuvent se faire servir dans la langue officielle de leur choix, en anglais ou en français.
- M. Lopez: Vous posez cette question pour savoir laquelle des langues officielles ils maîtrisent. Dans les feuilles de rencensement, cette explication-là n'existe pas. On demande seulement si la langue maternelle est l'anglais, le français ou une autre langue.
- M. Deschênes: Cela peut être l'espagnol comme dans votre cas, monsieur Lopez. Cela peut être le portugais ou l'italien.
- M. Lopez: D'accord, mais ces langues ne font pas partie des langues officielles.
- M. Deschênes: Non, elles ne font partie des deux langues qui sont reconnues dans le cadre de la loi à l'heure actuelle.
- M. Lopez: Je vais poser ma question de façon bien précise. Nous considérez-vous comme des anglophones ou comme des francophones dans vos calculs visant à déterminer s'il y a 10 p. 100...?
- M. Deschênes: Les gens sont identifiés en fonction de leur première langue parlée. C'est le français dans le cas de certains, et c'est l'anglais dans le cas d'autres. C'est de cette façon-là qu'on détermine si nos critères. . .
  - M. Lopez: Le portugais n'entre pas dans cela.
- M. Deschênes: Cela entre dans «autres». Au niveau de Statistique Canada, quand vous regardez la répartition des différentes ethnies, il y a «français», «anglais», et «autres», qui sont les autres langues maternelles de cet invidivu-là, par exemple le portugais, l'espagnol ou une autre langue.

• 1230

M. Lopez: Tenez-vous compte aussi du facteur de la langue maternelle anglaise ou française? Je vois, en Ontario par exemple, certaines municipalités en majorité francophones qui ne parlent plus français aujourd'hui.

La question est donc la suivante: Si on trouve, en Colombie-Britannique, dans une municipalité quelconque, 10 ou 20 p. 100 de francophones, il est certain que ces francophones vivant en Colombie-Britannique n'ont pas d'autre choix que de parler l'anglais. On sait très bien que ces gens parlent l'anglais.

Est-ce que vous en tenez compte? Jugez-vous qu'il n'est pas nécessaire de donner le service en français même s'il s'agit d'une majorité assez considérable puisqu'elle fonctionne facilement en anglais aussi?

### M. Clermont: Oui.

M. Deschênes: Si vous me permettez, monsieur le président. À ce moment-là on se rapporte automatiquement à notre dimension de la demande importante, notre norme du 500 et 10 p. 100. Si cette population se situe à l'intérieur

### [Traduction]

me? Suppose there are 100 families whose mother tongue is neither French nor English. Is this a bilingual or a unilingual district? What do you do in this case?

- Mr. Deschênes: We use Treasury Board's definition. First of all, we identify those designated as French, those designated as English and those who master both official languages of the country. Individuals belonging to groups within Canada usually master one of the two official languages. They may be served in the official language of their choice—English or French.
- Mr. Lopez: This question is asked in order to know which of the official languages they master. This explanation does not appear on the census forms. The question is simply whether the mother tongue is English, French or another language.
- Mr. Deschênes: It may be Spanish as in your case, Mr. Lopez. It may be Portugese or Italian.
- Mr. Lopez: Fine, but these languages are not official languages.
- Mr. Deschênes: No, they are not one of the two languages recognized as such within the Act at this time.
- Mr. Lopez: I will be very precise. Do you consider us as anglophones or as francophones in the calculations that you use to determine whether there is 10%?
- **Mr. Deschênes:** Individuals are identified according to their first language spoken. For some it is French, for others it is English. This is how we determine whether our criteria. . .
  - Mr. Lopez: Portugese is not included.
- Mr. Deschênes: That goes under "other". According to Statistics Canada's distribution of ethnic groups, there is "French", "English", and "other". The "other" includes the mother tongues of this individual, for example Portugese, Spanish or another language.
- Mr. Lopez: Do you also take into account English or French as the mother tongue? In Ontario, for example, some municipalities have a majority of francophones who no longer speak French.

My question is therefore the following: If there is a municipality in British Columbia with 10% or 20% francophones, no doubt that these francophones living in British Columbia have no other choice but to speak English. We know very well that these people speak English.

Do you take this into account? Do you consider that it is not necessary to provide service in French, despite an important majority, because they can also easily function in English?

#### Mr. Clermont: Yes.

Mr. Deschênes: With your permission, Mr. Chairman, in this case, we automatically refer to the significant demand factor, the standard of 500 or 10%. If this population, an English or French minority, is within the absolute number or

de ce pourcentage, de ce nombre absolu, si cette minorité, tant anglaise que française, s'inscrit à l'intérieur de ce nombre absolu ou de ce pourcentage, alors, il nous fait toujours un vif plaisir d'offrir un service bilingue à cette population.

- M. Lopez: Il faut que la population le demande?
- M. Deschênes: Non. Le service est offert selon les normes statistiques. C'est de cette façon qu'on peut déterminer si dans une agglomération géographique il y a telle proportion d'anglophones, de francophones ou autres. C'est à l'aide de ces statistiques qu'on détermine s'il y aura un service bilingue dans une localité ou dans un secteur d'activité.
- M. Lopez: Ne pensez-vous pas que peut-être ces mêmes populations que vous desservez dans leur langue maternelle préféreraient le service dans l'autre langue? Même si elles y ont droit, elles ne le désirent peut-être pas. Vous ne vous demandez pas si c'est la volonté de la communauté de recevoir les services bilingues ou s'il leur est indifférent de les recevoir dans l'autre langue.

Et cela est bien mon cas. Si quelqu'un venait m'offrir les services des postes en portugais, en italien ou en espagnol, je n'en voudrais pas. Je n'en vois pas la nécessité. Il peut en être de même pour un francophone vivant en Colombie-Britannique ou pour un anglophone vivant au Québec, à un moment donné.

M. Clermont: Je pense qu'il y a lieu de préciser ici, monsieur le président, que nous utilisons les données de Statistique Canada. Si dans une communauté, comme celle que vous avez décrite, toute la population rapporte à Statistique Canada que sa langue première est l'anglais et qu'ils n'ont aucune langue seconde, bien que la moitié puisse être d'origine francophone... Bref! Si personne dans les statistiques n'a donné le français comme langue seconde, nous n'offrons pas les services bilingues parce que le pourcentage ne joue pas.

De la même façon s'il y a un bloc, quel que soit son importance, qui rapporte «langues autres», dans le contexte de la réglementation sur les langues officielles il n'y a que les deux langues officielles...

- M. Lopez: Mais si on se rapporte à l'esprit de la loi qui dit: «...là où la demande est importante», cette demande signifie que c'est la population qui «demande». Alors, si vous vous fiez à Statistique Canada sans recevoir la demande de la population, ce n'est pas ce que la loi suggère.
- M. Clermont: Si la population le demande à la Société canadienne des postes, et si nous estimons que la population est importante, peut-être donnerons-nous le service. Mais, dans l'esprit de la réglementation la demande se définit en nombre et en pourcentage de la population totale.
- M. Lopez: C'est dans le règlement, mais la loi dit: «là où la demande est importante».
- M. Clermont: Oui, mais la demande importante étant définie par la réglementation, il faut passer par la réglementation, qu'on le veuille ou non.
- Le coprésident (M. Desjardins:) M. Lopez s'il vous plaît. Monsieur Allmand, brièvement.

### [Translation]

the percentage, then it is our great pleasure to offer a bilingual service to this population.

- Mr. Lopez: The population must request it?
- Mr. Deschênes: No. The service is offered according to statistical data. This is how we determine anglophone, francophone or other proportions within a geographical area. We use these statistics to determine whether there will be a bilingual service within an area or a sector.
- Mr. Lopez: Do you not consider that the populations being served in their mother tongue might prefer service in another language? Even if it is their right, perhaps they do not want it. You do not ask yourselves whether it is the wish of the community to receive bilingual services or whether they do not mind receiving these services in the other language.

This is my case. If someone were to offer me postal services in Portugese, Italian or Spanish, I would not want them. I do not see their necessity. It may be the same for a francophone living in British Columbia or eventually for an anglophone living in Quebec.

Mr. Clermont: Mr. Chairman, I think I should specify that we use Statistics Canada data. If, in a community such as the one you have described, the population tells Statistics Canada that its first language is English and that they have no second language, even though half may have francophone origins—If no one in these statistics has given French as a second language, we do not offer bilingual services because the percentage does not come into play.

Similarly, if a group, whatever its importance, comes under "other language", within the framework of the Official Languages Regulations, there are only two official languages—

- Mr. Lopez: But if we go back to the spirit of the Act that says: "Where there is significant demand", demand means the population that demands. Therefore, if you use Statistics Canada data without having received a request from the population, this is not what the Act is suggesting.
- **Mr. Clermont:** If the population makes a request to Canada Post Corporation, and if we feel the population is significant, perhaps we will offer the service. In the spirit of the regulations, however, demand is defined in terms of numbers and of the percentages of the total population.
- Mr. Lopez: That is in the regulations, but the Act says: "Where there is significant demand".
- Mr. Clermont: Yes, but because significant demand is defined by the regulations, we must go by the regulations whether we want to or not.
- The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mr. Lopez, if you please. Mr. Allmand, briefly.

• 1235

Mr. Allmand: So far we have been speaking principally about offices in small communities. I want to ask a question about the larger communities, those that fall into the census metropolitan areas, the larger ones. There it says that if the minority population is 5,000 or more, every department must have at least one office in that area with one providing bilingual services, and if under 5,000, certain, including Canada Post, must provide at least one office.

With what good sense do you determine where that office is located? I ask this because I have seen some silly situations where you would have a bilingual capacity but it would not be in the area of the city where it was needed. For example, it would be crazy, in Montreal, if there was to be one office. There is more than one, of course, with the post office, but I do not know the situation in other communities, in Kapuskasing or Timmins.

What effort is made to make sure that if you do have the one office with the bilingual capacity it is at least convenient to the public of that minority language and not in some part of the city where it is totally useless, whether we are talking about Vancouver, Winnipeg, or wherever? I would like to know what procedure you would go through to make sure you locate it so it really is worthwhile. Very often, as you know, the minority population, not always, lives in one part of the city or another.

Mr. Clermont: That is one of the problems that Mr. Dunstan mentioned, Mr. Chairman, and that is that the people do not always buy postal services in the community in which they live. If I might use an example, if one lives in Westmount and works in Place Ville Marie in Montreal, postal services will be bought in PVM.

Mr. Allmand: Right.

**Mr. Clermont:** But we try, and the regulation does address that problem. The location of the bilingual services should be, generally speaking, in the area where the population is congregated.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur Allmand. J'invite maintenant le commissaire aux langues, s'il le fait avec diligence, de nous livrer ses commentaires sur la séance d'aujourd'hui.

M. D'Iberville Fortier (commissaire aux langues officielles): Merci, monsieur le président. Si vous permettez, avec l'accord du Comité, je me livrerai à l'exercice de synthèse lorsque nous aurons entendu les autres témoins, après la séance de demain.

Je voudrais me limiter à une seule question.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur le commissaire, je préférerais que vous fassiez des commentaires plutôt que poser des questions. Je pense qu'il revient aux députés et sénateurs de le faire.

[Traduction]

M. Allmand: Jusqu'ici, nous avons surtout parlé des bureaux de poste dans les petites collectivités. Je voudrais vous poser une question au sujet des plus grands centres, c'est-à-dire ceux qui font partie d'une zone métropolitaine aux fins du recensement. Autrement dit, si la population minoritaire est de 5,000 ou plus, chaque ministère doit avoir au moins un bureau dans la région qui offre des services bilingues; si la population est inférieure à 5,000, certains organismes, y compris Postes Canada, doivent avoir au moins un bureau offrant ces services.

J'aimerais savoir comment vous déterminez où ce bureau doit être situé. Si je vous pose la question, c'est qu'il m'est déjà arrivé de constater qu'on offrait des services bilingues dans un bureau situé dans un quartier de la ville où la demande de ces services n'était pas très forte. Par exemple, à Montréal, ce serait de la folie, s'il ne devait y avoir qu'un seul bureau. Dans le cas de Postes Canada, il y en a plus d'un, mais j'avoue que j'ignore la situation dans d'autres collectivités, comme Kapuskasing ou Timmins, par exemple.

Que faites-vous donc pour vous assurez que le bureau ayant la capacité bilingue est bien situé dans le secteur qui convient le mieux aux membres de la collectivité linguistique minoritaire, et non dans un autre quartier de la ville où ces services sont parfaitement inutiles, qu'on parle de Vancouver, de Winnipeg ou d'une autre ville? J'aimerais savoir comment vous faites pour vous assurez que ces services sont disponibles là où le public en a réellement besoin. Comme vous le savez sans doute, les populations minoritaires habitent souvent, mais pas toujours, dans un quartier particulier de la ville.

M. Clermont: C'est l'un des problèmes qu'a mentionné M. Dunstan tout à l'heure, monsieur le président, à savoir que les gens n'ont pas forcément recours aux services postaux dans les quartiers où ils habitent. À titre d'exemple, si l'on habite Westmount mais qu'on travaille à la Place Ville Marie à Montréal, on ira plutôt à cette dernière pour obtenir des services postaux.

M. Allmand: Oui, c'est exact.

M. Clermont: Mais nous nous efforçons de le faire dans la mesure du possible, et la réglementation aborde justement ce problème. Les services bilingues devraient normalement être offerts dans le quartier où la population minoritaire est la plus nombreuse.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Allmand. I would now like to invite the Commissioner of Official Languages to make some very quick comments on today's meeting.

Mr. D'Iberville Fortier (Commissioner of Official Languages): Thank you, Mr. Chairman. With your permission and that of the committee, I will wait until we have heard the other witnesses, in other words, after tomorrow's meeting, to make my summary.

I would just like to ask one question.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Commissioner, I would prefer that you make comments rather than ask questions. I really feel it is the job of members of Parliament and Senators to ask questions.

M. Fortier: D'accord.

Le coprésident (M. Desjardins): Si votre commentaire soulève des questions, peut-être voudront-ils y répondre. Je voudrais laisser le privilège de poser des questions aux députés et aux sénateurs. Vous êtes assez habile pour tourner votre intervention en commentaires.

**Mr. Fortier:** It will be a comment; it will not be a question, I can assure you, although each member may put the punctuation after I have spoken. It is an exclamation mark that I would like to put.

I will not go over the whole testimony. Obviously Canada Post made efforts in the past to live up to the exigencies of the law, but I am literally baffled to see that so much is made of fulfilling the last 6% of the obligation, because we were told that they have now reached a point where 94% of the obligations are filled, that it is so expensive and so complicated to fill the last 6%. This was the impression that was left.

What I would like to point out is that at one point one of the interveners from Canada Post said that his understanding was that wherever significant demand was established then there was a need to create a bilingual position to give the service. This would seem to show a total ignorance of the judgments of the Supreme Court in matters relating to official languages. There is a principle established by the Supreme Court of proportionality, but also of reasonableness in adopting the most equitable and best method to achieve a certain goal, a certain purpose.

• 1240

What baffles me is that there seems to have been so little examination and effort to focus on what would be the most efficacious and best method of giving the service asked for by the act in reasonable circumstances. I must confess that I do not know where this figure of \$7 million stands. We were not given information. It just created the impression, which some will be very pleased to use, that it is going to cost tens of millions of dollars to do this.

I would like to say, in order to be brief, that other organizations have given signs of greater imagination and commitment in finding the most economical methods.

Et je pense, par exemple, à Douanes et Accise qui donne un service aux frontières, dont une partie est donnée entièrement par voie d'un carton qui pose quelques questions. Ce que j'aurais aimé entendre de Postes Canada aujourd'hui... Bref! Nous connaissons les politiques, nous sympathisons, en tout cas, je sympathise avec les grandes idées pour donner un meilleur service au public, etc. Mais, on souhaiterait qu'il y ait autant d'imagination dispensée dans le domaine des langues officielles. On ne nous a pas dit qu'il y avait une réflexion sur la question, qu'il y aurait des moyens plus économiques. On nous a simplement parlé d'annéespersonnes nécessaires pour faire de la formation et qu'il en

[Translation]

Mr. Fortier: Fine.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): If your comments raise certain questions, they may wish to respond. But I would like to leave the priviledge of asking questions to members of Parliament and Senators. I am sure you are clever enough to be able to put your question in the form of a comment.

M. Fortier: Ce sera donc un commentaire plutôt; je vous assure que ce ne sera pas une question, même si un député voudra peut-être ajouter la ponctuation une fois mes remarques terminées. En ce qui me concerne, elles seront plutôt suivies d'un point d'exclamation.

Je n'ai pas l'intention de passer en revue tous les témoignages reçus aujourd'hui. Il est clair que Postes Canada déploie des efforts depuis un certain temps pour respecter les exigences de la loi, mais je n'arrive vraiment pas à comprendre pourquoi la société fait tout un monde des 6 p. 100 qui restent; c'est-à-dire que la société nous dit avoir maintenant respecté 94 p. 100 de ses obligations, mais que c'est tellement cher et compliqué qu'elle pourra difficilement aller jusqu'au bout et s'occuper des 6 p. 100 qui restent. C'est en tout cas l'impression que nous donne la société.

Je tiens à vous rappeler qu'à un moment donné, l'un des représentants de Postes Canada disait que d'après ce qu'il avait pu comprendre, là où c'est établi qu'il existe une demande importante, il faut créer un poste bilingue pour offrir des services à la population. Et bien, cette déclaration semble dénoter une ignorance des jugements de la Cour suprême en ce qui concerne les langues officielles. La Cour suprême a déjà entériné le principe non seulement de la proportionnalité, mais aussi d'une démarche raisonnable dans la poursuite de certains objectifs.

Ce que je n'arrive pas à comprendre, c'est pourquoi si peu d'efforts ont été déployés pour essayer de trouver la méthode la plus efficace d'offrir les services exigés par la loi dans des circonstances raisonnables. J'avoue que je ne sais pas très bien à quoi correspond ce chiffre de 7 millions de dollars. Nous n'avons reçu aucune information sur ce plan-là. Ce qui est sûr, c'est que le fait de citer ce chiffre donne l'impression—situation dont certains se réjouiront, évidemment—que tout cela va coûter des dizaines de millions de dollars.

Je me permettrai de vous faire remarquer, puisqu'il faut que je sois bref, que d'autres organisations ont fait preuve de beaucoup plus d'imagination et d'engagement pour ce qui est de trouver des façons économiques d'offrir ces services.

I am thinking, for instance, of Customs and Excise, which provides services at border points partly through the use of a card with a certain number of questions on it. What I would have liked to hear from Canada Post officials today... Anyway, we know all about their policies, and we sympathize—at least, I sympathize with their ambitious plans to provide better service to the public, and what have you. But we would certainly like to see the corporation show as much imagination when it comes to official languages. At no point were we told that thought was being given to all of this and that more economical means would eventually be found. We were only told of the number of person years needed for

coûterait 7 millions de dollars probablement par année, ou je ne sais trop.

Est-ce qu'il n'y a pas moyen de faire comme Douanes et Accise Canada? Quels sont les services qu'on donne? Alors qu'à notre époque on établit des systèmes pour répondre à peu près à n'importe quel genre de problème, est-ce qu'on ne s'est pas rendu compte qu'il y a une différence entre servir une population de plusieurs centaines de personnes ou servir quatre ou cinq personnes qui, en vertu des principes généraux et admis, ne peuvent pas s'attendre aux mêmes services et à la même quantité de services?

Je considère que ce qui manque à ce témoignage c'est un effort auquel on aurait pu s'attendre de la part d'une de nos plus grandes sociétés nationales pour faire preuve d'imagination et voir ce qu'on peut faire pour donner le service satisfaisant aux exigences de la loi, sans qu'il en coûte exagérément cher. J'ai déjà suggéré, et ceci est une suggestion qui est parfaitement acceptable, du moins je le crois, que dans des circonstances particulières, là où vous avez une minorité, quatre ou cinq personnes, une toute petite minorité, il serait parfaitement naturel qu'on présente au client une liste avec l'équivalent dans l'autre langue, et qui permettrait au client de répondre s'il veut des timbres ou s'il veut enregistrer, etc.

Après tout, je me permets de rappeler à Postes Canada que ce ne sont pas des hélicoptères qu'ils vendent, ce qui serait plus compliqué puisqu'il faut un bilinguisme très perfectionné. Merci, monsieur le président.

Le coprésident (M. Desjardins): Est-ce que ce commentaire vous inspire, monsieur Clermont?

M. Clermont: Monsieur le président, nous prenons bonne note de ces commentaires. Je pense que nous avons la carte-client dont le commissaire a parlé, comme celle qui est en usage aux Douanes. Il y a des possibilités que nous étudions. Elles ne sont peut-être pas de haute technologie, mais c'est un début. Si la flexibilité nous est donnée, nous allons être très créatifs.

Le coprésident (M. Desjardins): En conclusion, j'aimerais dire à nos témoins d'aujourd'hui et aux députés et sénateurs qui sont encore présents que votre témoignage, vous le constatez, a soulevé beaucoup d'intérêt. Je ne sais pas si vous avez pris connaissance des témoignages déposés devant notre Comité au cours des dernières semaines. Vous allez à l'encontre de l'ensemble des témoignages que nous avons recueillis, tant auprès des groupes minoritaires de langues officielles au pays que de certains ministères qui nous ont dit et affirmé qu'ils étaient prêts, dès demain matin, à mettre en place la nouvelles réglementation, et même à l'améliorer si tel était le cas.

## • 1245

Votre témoignage d'aujourd'hui est intéressant, mais je tiens à vous rappeler que le mandat de ce Comité est de faire en sorte que les ministères et organismes gouvernementaux respectent les règles et les lois qui régissent les langues officielles. À ce titre, l'avant-projet de loi qui est sur la table est à tout le moins bon. On travaille à l'améliorer. Quelle réglementation sera retenue? Nous serons dans l'obligation de vous demander de rendre des comptes. Maintenant que

### [Traduction]

training and that it would probably cost the corporation some \$7 million a year, or something like that.

Could Canada Post not do something similar to what Customs and Excise Canada has been doing? What kind of services are being provided? In an era where we put systems in place to deal with just about every imaginable problem, have we not yet realized that there is a difference between serving a population of several hundred people and serving four or five people who, on the basis of widely accepted principles, cannot expect to receive the same services or the same number of services?

I feel that what is missing from this testimony is an indication of the kind of effort that one might have expected from one of our largest national corporations in terms of finding imaginative ways to provide services that meet the requirements of the act at a reasonable cost. I have already suggested—and this is a suggestion that I, at least, believe to be perfectly acceptable—that in specific circumstances, where you have a minority of four or five people only, it would be perfectly natural to provide the customer with a card giving the equivalent in the other language, so that he could say whether he wants stamps or whether he wants to register a letter, or ask for whatever service he requires.

I would remind Canada Post representatives that they are not in the business of selling helicopters, which would be much more complicated and would require a far greater degree of bilingualism. Thank you, Mr. Chairman.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Do those comments prompt any response, Mr. Clermont?

Mr. Clermont: Well, Mr. Chairman, we have taken note of the Commissioner's comments. I believe we do have the customer card the commissioner spoke of, the one being used by Customs and Excise. We are in fact considering a number of possibilities. They may not be high-tech options, but it is a start. If we are given the necessary flexibility, we will certainly be extremely creative.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Just to conclude, I would like to say to our witnesses today and to the members of Parliament and Senators still present, that your testimony, as you yourself were able to note, has raised a great deal of interest. I do not know whether you are aware of the testimony this committee has received in recent weeks. You are definitely swimming against the current compared to the other testimony we have received, both from official language minority groups in Canada and from various departments who have stated that they are prepared to start implementing the new regulations tomorrow morning and even improving them, if necessary.

Although you made some interesting points today, I wish to remind you that the mandate of this committee is to ensure that government departments and organizations comply with the rules and provisions of all legislation in the area of official languages. In that respect, the draft regulations currently before us are, at the very least, something positive. And we are working to improve them. What regulations will be adopted in the end? Well, whatever

vous êtes devenus une société qui fait même des profits, une partie de ces profits pourront être réinvestis dans la formation pour doter le plus rapidement possible les postes qui devront être bilingues.

Merci de votre disponibilité. Je demanderais aux députés de demeurer ici.

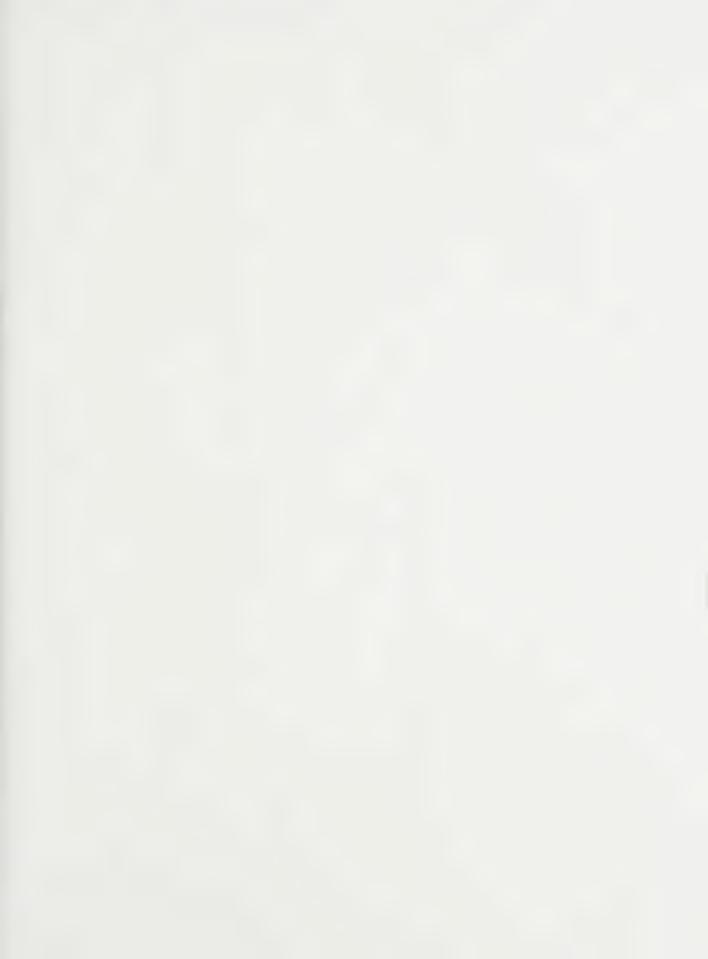
[Les délibérations du Comité se poursuivent à huis clos]

### [Translation]

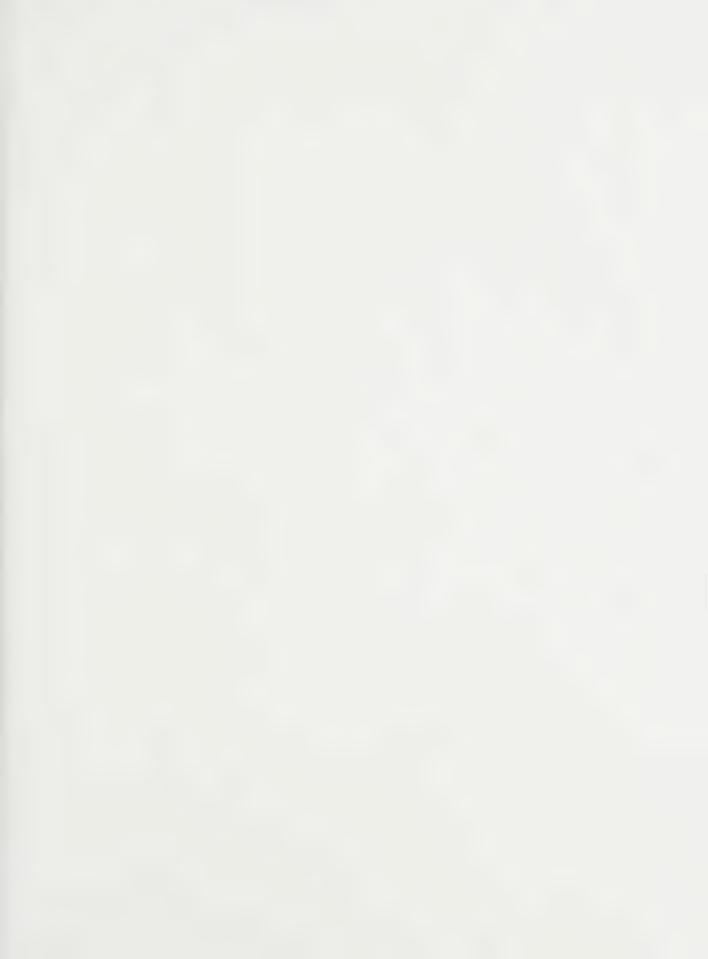
they are, we will be required to hold you accountable. Now that you have become a profitable corporation, part of your profit can be reinvested in training so that you are in a position to staff bilingual positions as quickly as possible.

Thank you for making yourselves available today. I would ask the members to remain in the room for an in camera meeting.

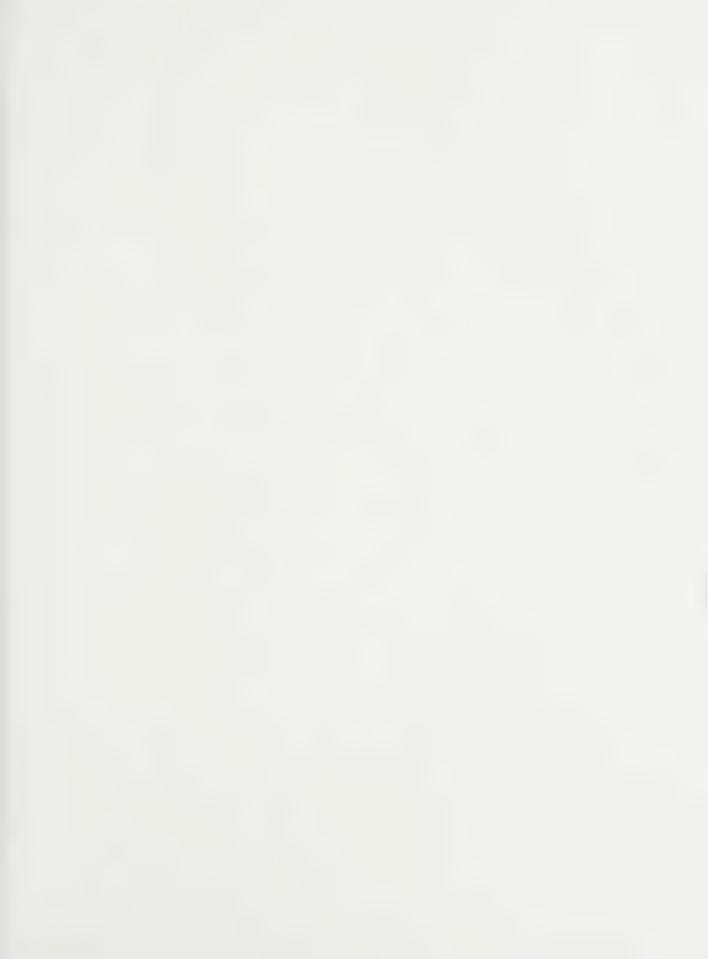
[The meeting continues its deliberations in camera]



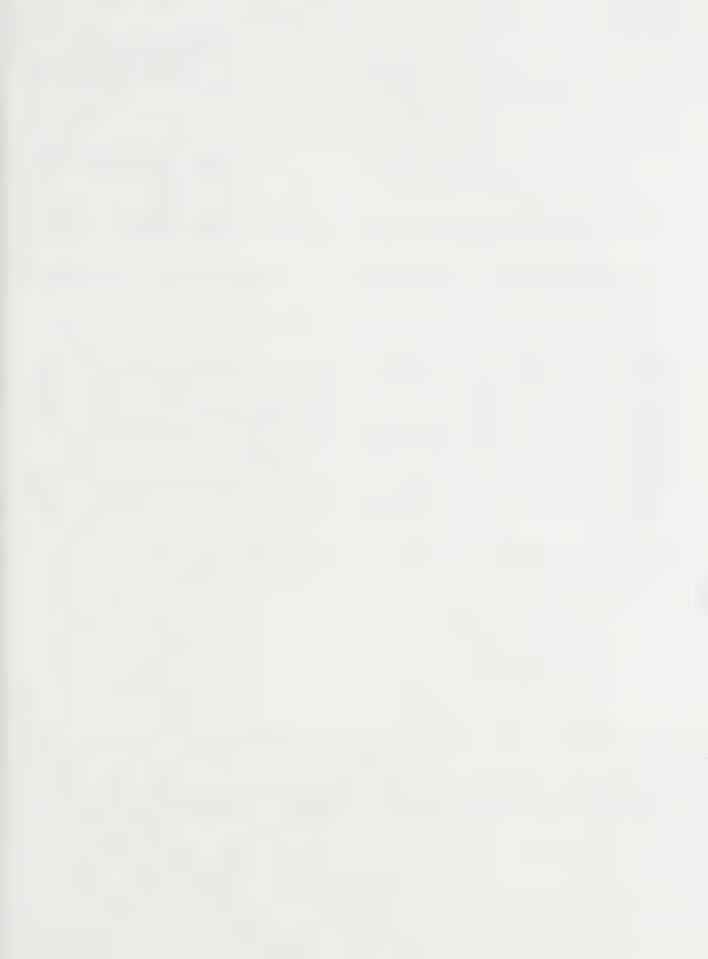












# MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

### WITNESSES

### From Canada Post Corporation:

Georges Clermont, Group Vice-President;

Harold A. Dunstan, Vice-President, Human Resources & Administration;

Gilles Hébert, General Manager, Retail Operations;

Gilbert Deschênes, Director, Equality Rights & Official Languages.

From the Office of the Commissioner of Official Languages: D'Iberville Fortier, Commissioner.

# TÉMOINS

De la Société canadienne des postes:

Georges Clermont, vice-président de groupe;

Harold A. Dunstan, vice-président, Ressources humaines et administration:

Gilles Hébert, directeur général, Opérations de vente au détail;

Gilbert Deschênes, directeur, Droits à l'égalité et langues officielles.

Du Commissariat aux langues officielles:

D'Iberville Fortier, commissaire.





SENATE HOUSE OF COMMONS

Issue No. 24

Tuesday, February 19, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. SÉNAT CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 24

Le mardi 19 février 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

# Official Languages

# Langues officielles

### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C. 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

### **CONCERNANT:**

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

### WITNESSES:

(See back cover)

# **TÉMOINS:**

(Voir à l'endos)



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

### STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen: Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen: Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

### MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, FEBRUARY 19, 1991 (28)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 3:36 o'clock p.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator John Lynch-Staunton.

Representing the House of Commons: Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, the Hon. Robert Layton and Ricardo Lopez.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe and Grant Purves, Research Officers.

Witnesses: From Agriculture Canada: Louis Tousignant, Assistant Deputy Minister, Food Production & Inspection Branch; Charlie Stroll, Assistant Deputy Minister, Agriculture Development Branch; Michelle Comeau, Director General, Personnel Branch and Claude Desrochers, Director, Official Languages Division, Personnel Branch. From Health and Welfare Canada: Margaret Catley-Carlson, Deputy Minister, Diane Desaulniers, Acting Director, Official Languages Bureau and Rod Ballantyne, Director General of the Personnel Administration Branch.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

Michelle Comeau from Agriculture Canada, made a statement and with other witnesses answered questions.

At 4:30 o'clock p.m., the sitting was suspended.

At 4:38 o'clock p.m., the sitting resumed.

Margaret Catley-Carlson from National Health and Welfare Canada, made a statement and with other witnesses, answered questions.

At 5:28 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

PROCÈS-VERBAL

LE MARDI 19 FÉVRIER 1991 (28)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à 15 h 36, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'honorable sénateur John Lynch-Staunton.

Représentant la Chambre des communes: Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, l'hon. Robert Layton et Ricardo Lopez.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

Témoins: D'Agriculture Canada: Louis Tousignant, sous-ministre adjoint, Direction générale de la production et de l'inspection des aliments; Charlie Stroll, sous-ministre adjoint, Direction générale du développement agricole; Michelle Comeau, directrice générale, Direction générale du personnel; Claude Desrochers, directeur, Division des langues officielles, Direction du personnel. De Santé et Bien-être Canada: Margaret Catley-Carlson, sous-ministre; Diane Desaulniers, directrice intérimaire, Bureau des langues officielles; Rod Ballantyne, directeur général, Administration du personnel.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public» (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Michelle Comeau, d'Agriculture Canada, fait un exposé puis, avec les autres témoins, répond aux questions.

À 16 h 30, la séance est suspendue.

À 16 h 38, la séance reprend.

Margaret Catley-Carlson, de Santé et Bien-être Canada, fait un exposé puis, avec les autres témoins, répond aux questions.

À 15 h 28, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Monique Hamilton

Committee Clerk

Greffière de comité

Monique Hamilton

### **EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]
Tuesday, February 19, 1991

• 1536

# Le coprésident (M. Desjardins): À l'ordre, s'il vous plaît!

Nous reprenons l'ordre du jour. Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles, examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public». Nous poursuivons, cet après-midi, nos séances de travail.

From Agriculture Canada Mr. Louis Tousignant, Assistant Deputy Minister, Food Production and Inspection Branch.

Je vais vous laisser le soin, monsieur Tousignant, de présenter les gens qui vous accompagnent. Je sais que vous avez une courte présentation à nous faire.

M. Louis Tousignant (sous-ministre adjoint, Direction générale de la production et de l'inspection des aliments, Agriculture Canada): Merci, monsieur le président. Les personnes qui m'accompagnent sont M. Charlie Stroll, sous-ministre adjoint à la Direction générale du développement agricole; M<sup>me</sup> Michelle Comeau, directrice générale de la Direction générale du personnel à Agriculture Canada; et M. Claude Desrochers, directeur de la Division des langues officielles du Ministère.

Si vous me le permettez, monsieur le président, je demanderais à  $M^{\text{me}}$  Comeau, la directrice générale du personnel, de faire un survol et nous serons évidemment disposés, ensuite, à répondre à toutes vos questions.

Le coprésident (M. Desjardins): Très bien, allez-y.

Mme Michelle Comeau (directrice générale, Direction générale du personnel, Agriculture Canada): Monsieur le président, je voudrais tout d'abord vous remercier de l'occasion que vous nous offrez de nous adresser au Comité. Nous apprécions le travail accompli dans la préparation de ce projet de réglementation. Les résultats sont très intéressants puisque leur application permettra de rencontrer les exigences de la majorité de la population de langue minoritaire à travers tout le pays.

Furthermore, these consultations you are presently conducting should assure Canadians of the two official language groups that the services they receive are in the language of their choice as well as of equal quality.

Comme vous le savez, Agriculture Canada dessert une clientèle très variée comprenant les producteurs agricoles, les associations de producteurs, les entreprises de transformation, les gouvernements provinciaux, etc. Même si notre clientèle est variée, elle est aussi «captive» puisqu'elle est généralement identifiée à partir des domaines d'intérêt reliés à l'agriculture. Notre Ministère compte plus de 10,000 employés dont près de 7,000 à l'extérieur de la région de la Capitale nationale, répartis dans 87 bureaux.

[Translation]

# **TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique] Le mardi 19 février 1991

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Order, please!

Let us come back to the order of the day. Pursuant to Standing Order 32(5), and Section 85 of the Official Languages Act, consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official language". This afternoon, we are resuming our work on this.

Nous recevons M. Louis Tousignant, sous-ministre adjoint, Direction générale de la production et de l'inspection des aliments, Agriculture Canada.

Mr. Tousignant, I will let you introduce the people you are with. I know you have a short presentation to make.

Mr. Louis Tousignant (Assistant Deputy Minister, Food Production and Inspection Branch, Agriculture Canada): Thank you, Mr. Chairman. I have with me Mr. Charlie Stroll, Assistant Deputy Minister, Agriculture Development Branch; Ms Michelle Comeau, Director General, Personnel Branch, Agriculture Canada; and Mr. Claude Desrochers, Director, Official Languages Division for the Department.

With your indulgence, Mr. Chairman, I would like to ask Ms Comeau, our Director General of the Personnel Branch, to give an overview of the current situation, then we will be happy to answer any questions.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Very well, go ahead.

Ms Michelle Comeau (Director General, Personnel Branch, Agriculture Canada): Mr. Chairman, first of all I would like to thank you for giving us this opportunity to address this committee. We are appreciative of all the work involved in preparing the proposed regulations; the results are quite interesting as we feel the application of these proposed regulations will allow us to meet the requirements of the majority of the minority language population across the country.

De plus, les consultations que vous menez présentement devraient assurer que les Canadiens des deux groupes de langue officielle reçoivent les services auxquels ils ont droit dans la langue de leur choix et que ces services sont de qualité égale.

As you know, Agriculture Canada serves a great variety of clients, including agricultural producers, producer associations, processing plants, provincial governments, etc. Although we have a varied clientele, our clients are "captive" in that they are generally identified through the areas of interest related to the agricultural industry. The Department consists of more than 10,000 employees, of which close to 7,000 are located outside of the National Capital Region in some 87 offices.

Au cours des dernières années, nous avons amélioré de façon progressive la qualité du service au public dans la langue officielle de son choix. Nous avons établi, par exemple, le critère du 5 p. 100 de population de langue minoritaire pour offrir les services. Ceci nous a permis d'allouer des ressources bilingues dans des aires de services hors des régions identifiées dans les anciennes politiques du Conseil du Trésor.

Les politiques antérieures à 1988 identifiaient des régions bilingues de service au public. Agriculture Canada a maintenu la disponibilité des services dans ces régions et reverra l'affectation de ses ressources bilingues pour rencontrer les exigences de la nouvelle réglementation. Les autres endroits qui seront clairement identifiés dans le projet de règlement correspondent, d'après notre première analyse, à peu près aux endroits où le Ministère offre déjà des services dans les deux langues officielles.

La structure du Ministère nous oblige à établir différentes approches de service au public. Certaines directions générales ont des bureaux qui desservent toute une province; ils doivent donc être capables d'offrir les services dans les deux langues officielles.

• 1540

Par contre, l'aire de service d'un centre de recherche peut être définie assez facilement. On peut alors déterminer la nécessité d'offrir ou non des services dans les deux langues officielles.

The implemention of this regulation project does not seem to cause any major problems for Agriculture Canada. Our existing resources are sufficient to offer the required services. We do not anticipate the requirement of creating new bilingual positions to put this project in action. We may however adjust our existing resources as we feel is required.

Nous vous assurons que le Ministère fera tout ce qui est possible pour mettre en oeuvre les règlements lorsqu'ils seront approuvés de façon à continuer à fournir le meilleur service possible à nos clients.

Merci beaucoup, de votre attention. Nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

Mr. Kilger (Stormont—Dundas): I want to express my wishes of welcome.

Je souhaite la bienvenue à tous. Je crois comprendre, après votre présentation brève, mais tout de même à propos, qu'en fait, la réglementation ne représente pas de changements majeurs pour Agriculture Canada. En ai-je une impression juste ou mauvaise?

Mme Comeau: Elle est très bonne.

M. Kilger: Alors, dans ce contexte, quelle serait la plus grande différence ou, devrais-je dire, où serait le plus grand problème? Envisagez-vous un problème quelconque à un endroit particulier ou croyez-vous que tout fonctionnera assez bien?

Mme Comeau: Je répondrai de façon globale, mais peut-être que mes collègues pourront y répondre plus spécifiquement selon leur domaine.

M. Kilger: Certainement.

[Traduction]

In the past few years, we have progressively improved our quality of service in the official language chosen. For example, we established a criteria of 5% of the minority population, in order to provide services. This allowed us to utilize bilingual resources in regions that were outside of Treasury Board's previous policies.

Policies published prior to 1988 identified bilingual regions for service to the public. In these regions, the Department has maintained the availability of services and will review its bilingual resources in order to ensure that they are appropriate to meet the requirements of the regulations. The other areas that will be clearly identified in the proposed regulations presently correspond, according to our preliminary analysis, to more or less the areas where the Department is now providing services in both official languages.

Because of the Department's structure, it is necessary for us to establish different approaches to service to the public. Certain branches have offices that serve all other provinces; they therefore must be able to offer services in both official languages.

On the other hand, the service area of a research station can easily be identified; we can determine whether or not services are to be offered in the two official languages.

La mise en oeuvre du projet de règlement ne semble pas causer de problèmes majeurs à Agriculture Canada. Les ressources que nous avons en place sont suffisantes pour offrir les services tel que requis. Nous ne prévoyons pas avoir à créer de nouveaux postes bilingues pour la mise en oeuvre de ce projet de règlement. Nous pouvons effectuer des réaménagements d'effectif là où ce sera nécessaire.

We assure you that the Department will do everything possible in order to apply these regulations, when they will be approved, to continue to provide the best possible service to its clients.

Thank you for your attention. We will be pleased to answer your questions.

M. Kilger (Stormont—Dundas): Je tiens à vous souhaiter la bienvenue.

I would like to welcome you all. After your brief, but very relevant presentation, I understand that in fact, the regulations will not mean any major change for Agriculture Canada, am I right?

Ms Comeau: Yes you are.

Mr. Kilger: In this context, what would be the main difference, or should I say, the main problem? Are you expecting any problem in any particular area, or do you think that everything will operate fairly smoothly?

Ms Comeau: I will give you a general answer, and maybe my colleagues can answer more specifically for their own areas.

Mr. Kilger: Certainly.

Mme Comeau: Au niveau du service au public, nous n'entrevoyons pas de problème majeur parce que nous considérons que, de façon globale, notre dossier est relativement bon.

Avez-vous des commentaires spécifiques à ajouter, messieurs?

M. Tousignant: J'ajouterais simplement les faits suivants: il y a une des règles dans le projet de règlement qui a trait à une proportion de minorité, soit 5 p. 100 ou un certain nombre de personnes. Donc, à l'échelle du Ministère, on a déjà appliqué cette règle de 5 p. 100 dans notre offre de services au public. C'est déjà en place et pour nous, cela ne représente pas une révolution mondiale. En fait, c'est un pas dans la bonne direction, un pas qui nous amènera à préciser nos objectifs.

Pour ce qui est de la performance générale du Ministère au chapitre des langues officielles, peut-être que les plaintes adressées au commissaire aux langues officielles sont un indice de la capacité d'un ministère à répondre aux exigences de la loi. Toutefois, en ce qui nous concerne, alors que notre Ministère regroupe près de 12,000 personnes, il y a eu neuf plaintes en 1990, dont aucune ne portant sur le service au public. L'année précédente, il s'est agi de quinze plaintes et huit l'année d'avant. Pour la plupart d'entre elles, lorsque le Ministère pouvait y apporter une solution, on y a remédier. Donc, pour nous, ce n'est pas un gros problème.

Un autre exemple que je pourrais vous citer et qui illustre un peu le genre d'efforts que le ministère a faits, a trait au *PFRA*,

the Prairie Farm Rehabilitation Administration, and it said the head office of the Prairie Farm Rehabilitation Administration was in Regina. One would expect, bearing in mind its location, that we would have had problems in relation to bilingualism in that particular area. A few years back we identified six bilingual positions in this administration in Regina. They have been staffed by people who are fully bilingual. As an added service to the official languages minority served by that office, we have installed a 1–800 line to ensure that whatever queries from the public we have are answered in the official language of their choice.

In my particular area, which is food inspection, essentially our dealings are with plants and plant managers. Essentially the plant management basically decides the language in which it wishes to receive service, either French or English, and we proceed on that basis. There have been no complaints from any area pertaining to that.

• 1545

Other services are plant health, animal health, and there again we have a bilingual capability. So basically the bottom line is that Agriculture Canada, generally and insofar as my branch is concerned, should have no problem in implementing the regulations as drafted.

Mr. Charlie Stroll (Assistant Deputy Minister, Agriculture Development Branch, Department of Agriculture): If I could just add for my own branch, the Agriculture Development Branch, basically our situation is

[Translation]

Ms Comeau: We are not expecting any major problem with the service to the public because generally speaking, we think that our record is fairly good.

Have you any specific comment to add, gentlemen?

Mr. Tousignant: I would like to make the following points: The draft regulations include a rule on minority size, i.e. 5% or a certain number of people. So within the Department, we have already implemented this 5% rule in the service offered to the public. This has already been implemented and for us, it shall not be a major change. In fact, it is a step in the right direction, that will allow us to clarify our goals.

On the overall performance of the Department with respect to official languages, perhaps the number of complaints made to the Commissioner of Official Languages can give an indication of how well a department meets the requirements of the Act. But as far as we are concerned, although our Department has 12,000 employees, we had 9 complaints in 1990, and none of these concerned the service to the public. The year before, 15 complaints were made, and the year before that, 8. In most cases, where possible, the Department remedied the problems. So for us, it is not a major difficulty.

I could give you another example that illustrates the kind of effort made by the Department; it deals with *PFRA*,

l'Administration du rétablissement agricole des Prairies dont le siège social était situé à Regina. Compte tenu de cet emplacement, on aurait pu s'attendre à ce que le bilinguisme pose des problèmes dans cette région. Il y a quelques années, nous avons désigné six postes bilingues dans ce service de Regina. Ils ont été comblés par des employés parfaitement bilingues. Nous offrons un service supplémentaire à la desservie minorité de langue officielle cette administration; il s'agit d'une ligne 1-800, grâce à laquelle toutes les demandes de renseignements peuvent être traitées dans la langue officielle choisie par le requérant.

Dans mon secteur particulier, l'inspection des aliments, nous sommes surtout en contact avec des entreprises et des dirigeants d'entreprise. Ce sont eux qui décident de la langue dans laquelle ils veulent être servis, soit le français, soit l'anglais, et nous nous en tenons à leur choix. Nous n'avons jamais eu de plainte dans ce domaine.

La Direction de la défense des végétaux et la Division de la santé des animaux peuvent elles aussi assurer un service dans les deux langues. En définitive, l'ensemble du ministère de l'Agriculture et ma direction en particulier ne devraient avoir aucun problème à mettre en oeuvre le règlement dans sa version actuelle.

M. Charlie Stroll (sous-ministre adjoint, Développement agricole, ministère de l'Agriculture): J'ajouterai qu'en ce qui concerne ma direction générale, celle du développement agricole, nous avons généralement un ou deux bureaux dans

that we have offices in generally one office, or at most two offices, in each of the provinces of Canada. In each of those offices we have bilingual capacity in order to deal with the public. Basically that meets the needs of the new regulations. So as was indicated, we see no need to change anything to meet these new regulations; we are already there.

**Mr. Kilger:** Your perspective is quite interesting, because many of your offices, I would think, are located not necessarily in rural areas. . . They would not all be in metropolitan areas. They would be pretty well—

Ms Comeau: Our research stations are located in rural areas. Some of our regional offices, depending on the branch, are located either in rural or metropolitan areas.

**Mr. Kilger:** If I could just break down the numbers, of those 87 offices, how many would be more or less in rural Canada? Just a ballpark figure.

Ms Comeau: About half.

**Mr. Kilger:** Of those 87 offices, how many would have the capability to serve Canadians in the two official languages?

Ms Comeau: Actually we are aware of 62 of those offices that are able to provide services to both official languages.

Mr. Kilger: So there would be approximately 25 outstanding?

Ms Comeau: Yes, but-

Mr. Kilger: I am not pointing a finger here; maybe they do not require it.

Ms Comeau: That is it.

**Mr. Kilger:** Is that the case, that basically those 25 other locations do not require capability to serve in the two official languages?

Ms Comeau: That is what we are canvassing now, but our first estimate is that they would not need to provide those services.

Mr. Kilger: I will just turn internally for a moment with regard to personnel, because I am hearing testimony from other witnesses. We understand and respect that there are collective agreements and there are other institutions within any one institution, and that sort of thing. How do you see the impact affecting you in that sense? Do you see any contractual obligations that would make it difficult for you to implement the new regulations in terms of affecting employee morale or otherwise?

Mr. Tousignant: The bottom line is no.

**Mr. Kilger:** How the hell have you done all this? It seems everybody else is having a problem. Maybe you could share something with us.

Mr. Tousignant: The bottom line is no. If you look at things like the language status of service-to-the-public positions, 81% are now being encumbered by people who meet the language requirements for their positions; 13.2% of such positions are occupied by people who have incumbent rights. We cannot make them proceed to language training. Only five of them are filled with people who do not meet the language requirements of their position.

### [Traduction]

chacune des provinces canadiennes. Chacun des ces bureaux peut assurer un service bilingue au public, comme l'exige le nouveau règlement. Donc encore une fois, nous n'aurons rien à changer pour nous conformer à ce nouveau règlement, dont nous respectons déjà les exigences.

M. Kilger: Votre point de vue est fort intéressant, car la plupart de vos bureaux ne sont pas nécessairement situés, je suppose, dans des zones rurales. . . Ils ne sont peut-être pas tous en ville non plus. . .

Mme Comeau: Nos stations de recherche sont généralement situées dans des zones rurales. Certains de nos bureaux régionaux, selon la direction dont ils relèvent, doivent être situés à la campagne ou en ville.

M. Kilger: Sur vos 87 bureaux, combien sont situés à la campagne? Donnez-moi un chiffre approximatif.

Mme Comeau: Environ la moitié.

M. Kilger: Et sur ces 87 bureaux, combien peuvent assurer un service dans les deux langues officielles?

Mme Comeau: À notre connaissance, 62 d'entre eux peuvent assurer des services dans les deux langues officielles.

M. Kilger: Ce qui en laisserait environ 25.

Mme Comeau: Oui, mais...

M. Kilger: Ce n'est pas une accusation de ma part; peut-être qu'un service bilingue y est inutile.

Mme Comeau: C'est cela.

M. Kilger: Peut-on considérer que ces 25 autres bureaux n'ont pas besoin d'assurer un service dans les deux langues officielles?

Mme Comeau: C'est ce dont nous sommes en train de nous assurer actuellement, mais d'après nos premières estimations, des services bilingues seraient superflus dans ces bureaux-là.

M. Kilger: Je voudrais revenir un moment sur les questions de personnel, car nous avons reçu d'autres témoignages. Nous comprenons parfaitement qu'il faille respecter les conventions collectives, et qu'il puisse exister d'autres organismes à l'intérieur d'un même organisme, etc. Quelles sont les conséquences de ce genre de situation pour vous? Existe-t-il des obligations résultant des conventions collectives, à cause desquelles il vous serait difficile de mettre en oeuvre le nouveau règlement du fait, par exemple, de ses conséquences sur le moral des employés?

M. Tousignant: Finalement, non.

M. Kilger: Comment est-ce que vous vous y prenez? Il semble que tous les autres ministères aient des problèmes à cet égard. Donnez-nous votre recette.

M. Tousignant: Si l'on considère le statut linguistique des postes de service auprès du public, 81 p. 100 d'entre eux sont actuellement occupés par des employés qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste; 13,2 p. 100 d'entre eux sont occupés par des employés titularisés. Nous ne pouvons pas leur imposer une formation linguistique. Cinq pour cent d'entre eux sont occupés par des employés qui ne répondent pas aux exigences linguistiques du poste.

So we do have problems. I would not want to say that it is perfect. But this being said, by virtue of the size of the departments we seem to be able to cope. For instance, in our Montreal regional office there is of course Food Production and Inspection. As well, Agricultural Development is located in the same premises, and the same story applies across Canada. So essentially if one branch does not have the capability for a particular issue then we can rely on other offices to ensure that whatever the public wants, we can follow up.

As I mentioned earlier, if we had problems then the number of complaints would be an indication that we do, and there are none.

• 1550

Mr. Kilger: By that score you certainly seem to be in very good standing. I congratulate you on that.

I would like to have a follow-up comment. Earlier in some of the comments, you made reference to an 800 number. I am wondering if it is something new. Is it working? How is it implemented and how it is received?

I have some interest in how we could advance the services of our two official languages to our entire community, notwith-standing census, percentage and data; getting away from those mathematical figures in dealing with people. I am wondering whether technology such as the 800 line could assist us in addressing some of these issues.

M. Claude Desrochers (directeur, Division des langues officielles, Direction du personnel, Agriculture Canada): Dans le cas du Rétablissement agricole des Prairies dont l'administration est à Régina, l'identification des postes bilingues a amené l'utilisation des ressources bilingues qui étaient déjà sur place.

Mais comme leurs opérations sont dans les trois provinces des Prairies, il est impossible que ces gens-là soient toujours près du client. Alors, la ligne 800 permet aux gens qui veulent le service dans la langue officielle de la minorité de communiquer directement avec les ressources bilingues; c'est quand même moins coûteux que d'avoir plus de ressources bilingues lorsqu'on pense à la formation nécessaire dans plusieurs cas.

C'est donc un service auquel les gens ont facilement accès grâce à l'annuaire téléphonique, et ils peuvent le faire dans leur langue. C'est une manière d'offrir le service et vous savez comme moi que l'offre active est la clef du succès dans ce domaine-là.

Vous parliez du moral tout à l'heure; je pense que l'offre active peut aider l'organisation à éviter des problèmes de moral. Car si on fait quelque chose et qu'il y a une demande pour cette chose-là, ça permet aux employés de voir le bien-fondé des programmes mis en place.

M. Kilger: Merci beaucoup. Merci monsieur le président.

M. Tousignant: Dans la même veine, monsieur le président, si vous me permettez j'aimerais dire quelque chose. À la direction des pesticides et des produits antiparasitaires qui se trouve dans ma Direction générale,

[Translation]

Par conséquent, certains problèmes existent. Nous ne prétendons pas à la perfection, mais cela étant dit, compte tenu de la taille de nos services, nous pouvons faire face à la situation. Par exemple, dans notre bureau régional de Montréal, nous avons un service relevant de la Production et de l'inspection des aliments, et un autre qui relève du Développement agricole, et il en va de même dans la plupart de nos bureaux. Par conséquent, si un service manque d'employés bilingues, il peut faire appel aux services voisins, de façon à pouvoir se conformer aux préférences linguistiques des administrés.

Comme je l'indiquais tout à l'heure, si nous avions des problèmes, nous en aurions un indice par le nombre des plaintes, mais ce n'est pas le cas.

M. Kilger: À cet égard, vous semblez effectivement bien vous classer. Je vous en félicite.

Je voudrais une précision complémentaire. Tout à l'heure, vous avez parlé d'une ligne 1-800. Est-ce une nouveauté? Est-ce que cela fonctionne bien? Quelles en sont les modalités et comment le public a-t-il réagi?

Je m'intéresse à la façon dont nous pourrions améliorer le service dans les deux langues officielles auprès de l'ensemble des citoyens, indépendamment des données, du recensement et des pourcentages; il faut s'éloigner de ces considérations mathématiques lorsqu'on a affaire au public. Je me demande si une formule technologique nouvelle comme la ligne 1–800 peut aider à résoudre certains problèmes.

Mr. Claude Desrochers (Director, Official Languages Division, Personnel Branch, Agriculture Canada): In the case of the Prairie Farm Rehabilitation Administration, located in Regina, the identification of bilingual positions led us to use the bilingual resources that were already there.

But since this administration serves the three Prairie provinces, its employees cannot always be there where the clients are. So, with a 1–800 line, people wanting service in the official language of the minority can talk directly to bilingual employees; it is still less expensive than having more bilingual resources, when you think of the training required in many cases.

This is a service that people have easy access to in their own language through the telephone directory. It is a way to provide the service and as we all know, active offering of services is the key to success in this regard.

You referred to employee morale; I think that active offering of services can help the organization to prevent problems of morale. If you offer something that there is a demand for, the employees see the rationale of the programs that are implemented

Mr. Kilger: Thank you very much. Thank you, Mr. Chairman.

Mr. Tousignant: By the same token, with your permission, Mr. Chairman, I'd like to add something. In the Pesticides Directorate, which is under me, we have set up for the public a toll-free number that is financed through minor

nous avons établi à l'intention du public une ligne 800 qu'on finance à même en coupant un petit peu dans les programmes, l'objet de cette ligne-là est d'offrir au public à travers le Canada des informations sur les produits antiparasitaires.

Cela répond à un souci, évidemment, de santé et sécurité du public, parce que les produits antiparasitaires et

pesticides are a thing that are frightening sometimes and people may require information fairly fast on what to do in a particular situation. Or they may ask questions about a label of a product, and so on and so forth.

We have established an 800 call line for pesticides which has the neat advantage of eliminating from our professionals the requirement to deal with questions of all kinds and focus on their work, which is pesticide registration. At the same time, a fully bilingual service is offered to the public at large who have queries about pesticides. So using that technique has been useful.

Mrs. Feltham (Wild Rose): I have a number of questions but basically I want to get more information.

First, could you tell us how many people work in the Department of Agriculture in Ottawa?

Ms Comeau: Aproximately 30% of our overall staff, so about 3,000 people in the NCR. Some of those work in research institutes, in the food inspection area, as well as the headquarters office.

Mrs. Feltham: Are most of these people bilingual?

Ms Comeau: We handed out some statistics last week, I think. In the National Capital Region we have about 1,500 positions that are bilingual—

**Mr. Tousignant:** There are 1,531 bilingual positions, which is 52.9%. There are 1,000 positions which are English essential; 12 French essential, and 281 either/or positions, which can be encumbered by either a francophone or an anglophone.

• 1555

Ms Comeau: It is the table that is 41(a).

Mrs. Feltham: Of the number of people who hold senior positions such as deputy ministers, do they all have to be bilingual?

Mr. Stroll: For the management category in Ottawa bilingualism is a requirement for those positions except in the case, I guess, where somebody is exempted on the basis of the age requirement who joined the Public Service before a certain year.

Ms Comeau: If you look at that same table you will notice that in the NCR in the management category, which is the first column, 91 are bilingual.

Mrs. Feltham: I think the question that we in western Canada hear most often, considering the amount of agriculture that comes from western Canada, is the inability to get any promotions if you are not bilingual. Have you run into a problem in this light?

## [Traduction]

program cuts. With this line, we can provide the public across Canada with information on pest control products.

We are obviously concerned with public health and safety, because pest control products and

les pesticides sont des produits dangereux et les gens ont parfois besoin de se renseigner de toute urgence pour faire face à une situation particulière. Ils peuvent également se renseigner sur l'étiquetage d'un produit, etc.

Nous avons créé cette ligne 1–800 pour les pesticides, et elle présente le grand avantage de dispenser nos spécialistes d'avoir à répondre à toutes sortes de questions, ce qui leur permet de se concentrer sur leur mission première, à savoir l'enregistrement des pesticides. En outre, cette ligne nous permet d'offrir un service bilingue à tous ceux qui veulent se renseigner sur les pesticides. Cette technique nous a donc été très utile.

Mme Feltham (Wild Rose): J'ai plusieurs questions à poser, mais je voudrais surtout obtenir des renseignements complémentaires.

Tout d'abord, pouvez-vous me dire quels sont les effectifs du ministère de l'Agriculture à Ottawa?

Mme Comeau: Ils représentent environ 30 p. 100 de l'ensemble de notre personnel, soit environ 3,000 personnes pour la région de la capitale nationale. Certaines d'entre elles travaillent dans des instituts de recherches, au service de l'inspection des aliments et dans les bureaux de l'administration centrale.

**Mme Feltham:** Est-ce que la plupart d'entre elles sont bilingues?

Mme Comeau: Nous avons publié des statistiques la semaine dernière, je crois. Dans la région de la capitale nationale, nous avons environ 1,500 postes bilingues. . .

M. Tousignant: Nous avons 1,531 postes bilingues, soit 52,9 p. 100 de l'ensemble. Il y a 1,000 postes dont la langue essentielle est l'anglais, 12 pour le français et 281 qui peuvent être occupés soit par un francophone, soit par un anglophone.

Mme Comeau: C'est le tableau 41a).

Mme Feltham: Est-ce que tous les titulaires des postes de cadres supérieurs, comme les sous-ministres, doivent être bilingues?

M. Stroll: Dans la catégorie de gestion, le bilinguisme est exigé à Ottawa dans tous les postes, sauf, je crois, pour des considérations d'ancienneté dans le cas d'une personne qui est entrée dans la fonction publique avant une certaine année.

**Mme Comeau:** Sur le même tableau, vous remarquez que pour la région de la capitale nationale, on trouve 91 postes bilingues dans la catégorie de gestion, qui apparaît dans la première colonne.

Mme Feltham: La question qu'on nous pose le plus souvent, dans l'Ouest du Canada, compte tenu de l'importance de l'agriculture dans cette région du pays, c'est l'impossibilité d'obtenir une promotion lorsqu'on n'est pas bilingue. Avez-vous déjà rencontré ce genre de problèmes?

Ms Comeau: You do not necessarily have to be bilingual to get those positions. We have invested a lot of effort and time into training the people who go into that category to make them bilingual and to give them the opportunity to use the second language, whether they are from Quebec or from western Canada.

**Mr. Tousignant:** If you look at the subsequent table, the first official language status of employees, you will find out that of the management category 69 are anglophones and 24 are francophones, which attests that there is probably no problem for us in terms of career strengths for either group.

Mrs. Feltham: I am not trying to differentiate between one or the other. What I am asking is, to be able to get a promotion do you have to be bilingual? That is the concern I hear in Alberta all the time.

Mr. Stroll: I do not know whether this is useful or not, but I guess if you look at, say, the senior category of people in the department, quite a good number of them are from western Canada. In fact, I myself am from Alberta. The ADM of research branch is from Alberta. We have all—

Mrs. Feltham: Are you bilingual?

Mr. Stroll: I am.

Mrs. Feltham: So we are not talking about where they are from; we are talking about the requirement.

Mr. Stroll: Just to give another example, the ADM of the research branch was hired into that position from the provincial Government of Alberta. He was not bilingual when he was appointed to that position. He has been offered language training and is now in the process of becoming bilingual. I am not sure exactly where he is at, but people do have opportunities. I think that is an example where the language requirement does not constrain those of us from western Canada coming into the Public Service.

Mrs. Feltham: Are you given a certain amount of time in which to complete or become bilingual?

Mr. Stroll: Yes.

Mrs. Feltham: What is it, two years?

Mr. Tousignant: Fifty-two weeks, I think.

Mr. Stroll: Two years from the date of accepting the position, but there is a certain period of language training that is offered, which is a maximum of one year's language training.

Mrs. Feltham: I would like to go back to the first table, the agricultural development branch. Looking at Alberta, there are two bilingual positions in Edmonton and there would be one in Calgary.

Mr. Stroll: Not in the agriculture development branch.

Mrs. Feltham: Food production.

Mr. Stroll: Food production, right.

Mrs. Feltham: The one in the agriculture development branch, would that be someone serving at the desk, or what positions would have to be bilingual there?

[Translation]

Mme Comeau: Il ne faut pas obligatoirement être bilingue pour accéder à ces postes. Nous avons consacré beaucoup de temps et d'efforts à la formation des employés de cette catégorie pour les rendre bilingues et pour leur donner l'occasion d'utiliser leur langue seconde, qu'ils soient du Québec ou de l'Ouest du Canada.

M. Tousignant: Si vous consultez le tableau suivant, où les employés sont classés selon leur langue maternelle, vous constaterez que dans la catégorie de gestion, on trouve 69 anglophones et 24 francophones, ce qui indique que dans les deux groupes, les perspectives de carrière ne semblent poser aucun problème.

Mme Feltham: Je n'essaye pas de faire de distinction entre les deux. Je voudrais savoir s'il faut être bilingue pour obtenir une promotion. C'est le genre de question qu'on me soumet constamment en Alberta.

M. Stroll: Je ne sais pas si cette indication peut vous être utile, mais si l'on considère la catégorie des cadres supérieurs du ministère, on remarque qu'une bonne proportion d'entre eux viennent de l'Ouest canadien. Je viens moi-même de l'Alberta. Le sous-ministre de la recherche est lui aussi Albertain. Nous avons tous...

Mme Feltham: Êtes-vous bilingue?

M. Stroll: Oui.

Mme Feltham: Nous ne parlons pas de l'origine de ces cadres, mais de l'exigence du bilinguisme.

M. Stroll: Pour vous donner un autre exemple, le sousministre de la recherche travaillait pour le gouvernement provincial de l'Alberta avant d'occuper son poste. Il n'était pas bilingue lorsqu'il y a été affecté. On lui a proposé des cours de langue et il est en train de devenir bilingue. Je ne sais pas exactement où il en est, mais tous ces gens-là ont la possibilité d'apprendre l'autre langue officielle. Cela devrait vous montrer que les exigences linguistiques ne constituent pas un obstacle pour les gens de l'Ouest qui entrent dans la fonction publique.

Mme Feltham: Est-ce qu'on leur accorde un certain délai pour devenir bilingue?

M. Stroll: Oui.

Mme Feltham: Combien de temps, deux ans?

M. Tousignant: Cinquante-deux semaines, je crois.

M. Stroll: C'est deux ans à partir de l'acceptation du poste, mais on leur offre des cours de langue pendant un maximum d'un an.

Mme Feltham: Je voudrais revenir au premier tableau, qui concerne la Direction générale du développement agricole. Pour l'Alberta, on trouve deux postes bilingues à Edmonton et un à Calgary.

M. Stroll: Pas au sein de la direction du développement agricole.

Mme Feltham: C'est à la production des aliments.

M. Stroll: C'est cela, à la production des aliments.

Mme Feltham: Est-ce que le titulaire du poste bilingue à la Direction générale du développement agricole est en contact avec le public, ou quels sont les postes qui doivent être bilingues?

**Mr. Stroll:** I am not sure exactly what two they are. I know one of them is the director of the regional office. The second one is probably a receptionist or somebody like that who is required to meet the public and to deal with them over the telephone.

• 1600

Mrs. Feltham: We do not get the same complaints from Agriculture Canada as we do from Canada Post, for instance, because all villages and towns end up with a post office. Because you are more centralized you are in the bigger centres.

Do you have any offices in smaller centres with only a couple of hundred people?

Mr. Stroll: My branch does not.

Mr. Tousignant: We have offices wherever there is a meat processing plant or a processing plant that ships inter-provincially or internationally. Wherever they are located you will find clusters of my employees, but they do not have offices...

Take the Ontario region, for example. We have a headquarters where the regional director and the directors of the individual programs are located. That is centrally located in Toronto. We then have district offices which serve a certain number of registered establishments. In that sense, on a province-by-province basis, we are very decentralized.

Ms Comeau: Although we have employees in 87 offices structured the way Mr. Tousignant mentioned, we do in fact have employees in over 500 specific locations across Canada. So you might have one inspector in a slaughterhouse or processing plant where that person is alone or has the assistance of another yet.

Mrs. Feltham: What would be required for that one person to be bilingual? Does it require a certain percentage of people?

Ms Comeau: No, only if the owner of the plant requires the service in the minority language.

Mrs. Feltham: So it is up to the owner of the plant?

**Mr. Tousignant:** That is correct. If the language of work in that plant is English, 99.99% of the time the owner will want service in English and it will be provided to him in English.

Mrs. Feltham: It sounds like a very realistic way to do it.

My last question concerns the cost. What kind of costs are we talking about for providing the services in the two languages?

Mr. Desrochers: Are you including language training costs?

Mrs. Feltham: Yes, everything.

**Mr. Desrochers:** There are nine people working in the offshore languages division. The major costs are related to language training. It costs about \$750,000 a year, not including the employees' time.

[Traduction]

M. Stroll: Je ne sais pas exactement de quels postes il s'agit. Je sais que l'un d'entre eux est celui du directeur du bureau régional. Le deuxième est sans doute un poste de réceptionniste ou d'agent qui est en contact avec le public, soit directement, soit par téléphone.

Mme Feltham: Agriculture Canada ne suscite pas autant de plaintes que Postes Canada, par exemple, puisque toutes les villes et tous les villages sont dotés d'un bureau de poste. Comme vos opérations sont plus centralisées, vos bureaux se trouvent dans les grandes villes.

Avez-vous des bureaux dans de plus petites localités, de quelques centaines de personnes?

M. Stroll: Pas dans mon service.

M. Tousignant: Nous avons des bureaux dans toutes les localités où se trouve une entreprise de transformation de viande qui exporte dans d'autres provinces ou à l'étranger. Nous avons une équipe d'employés auprès de ces usines, mais leur bureaux...

Prenez la région de l'Ontario, par exemple. Nous avons un service central où se trouvent les bureaux du directeur régional et des directeurs des différents programmes. Ce service se trouve à Toronto. On trouve ensuite des bureaux de district qui desservent un certain nombre d'établissements enregistrés. En ce sens, nos activités sont très décentralisées dans l'ensemble des provinces.

Mme Comeau: Nous avons des employés dans 87 bureaux organisés selon la structure indiquée par M. Tousignant, mais en fait, nous avons des employés dans plus de 500 localités. On peut donc avoir un inspecteur dans un abattoir ou une usine de transformation, qui peut travailler seul ou avec l'aide d'un autre vétérinaire.

Mme Feltham: Que faut-il pour qu'on exige de cette personne qu'elle soit bilingue? Faut-il un certain pourcentage de membres de l'autre groupe linguistique?

Mme Comeau: Non, le bilinguisme n'est exigé que si le propriétaire de l'établissement exige un service dans la langue de la minorité.

Mme Feltham: Cela dépend donc du propriétaire de l'établissement.

M. Tousignant: C'est exact. Si la langue de travail dans cet établissement est l'anglais, son propriétaire demande presque toujours un service en anglais, et on le lui fournit en anglais.

Mme Feltham: Apparemment, c'est une bonne façon de procéder.

Ma dernière question concerne le coût du bilinguisme. Qu'est-ce qu'il vous en coûte pour assurer vos services dans les deux langues?

M. Desrochers: Faut-il y inclure le coût de la formation linguistique?

Mme Feltham: Oui, tous les coûts.

M. Desrochers: Nous avons neuf employés à la Division des langues officielles. L'essentiel des coûts concerne la formation linguistique, soit 750,000\$ par an, à l'exclusion du temps de travail qui y est consacré.

Mrs. Feltham: Is that for training and the cost of your staff?

Mr. Desrochers: No, the cost of my staff is on top of that.

Mrs. Feltham: It is on top of that.

Mr. Desrochers: Yes, by nine people.

Mrs. Feltham: Would it be \$1 million? Do you have any idea?

Mr. Desrochers: It is close to \$2 million, including everything.

**Mrs. Feltham:** In the nine people you have in the official languages sector, how many are anglophones and how many are francophones?

Mr. Desrochers: There are two anglophones and seven francophones.

Senator Lynch-Staunton (Grandville): I would like an explanation. You say your customers are a captive audience. That makes it easier for you to implement these regulations and the law itself, contrary to those who are here this morning and Canada Post. You agree that you are in a privileged position in the sense that you do not deal with the public as actively as many other departments.

For example, when you have to work closely with the Quebec Department of Agriculture, is there a problem with language as far as the agricultural producer goes? Is there a conflict? I do not want to get you involved in the whole political problem of jurisdictional conflict, but what happens there?

Mr. Stroll: We should make a distinction between the bilateral relationship with the Quebec government... In that case the language of interaction is mainly French because that is the principal language of the Quebec region and the people in the provincial government. Generally speaking, when senior people at the deputy minister level would interact with a counterpart in the Quebec government, the interaction would be in French. That would be the normal language.

• 1605

In the case where we have the multilateral relationship—because agriculture is a joint federal and provincial responsibility, there are a lot of federal-provincial meetings, as there are in many other areas—generally speaking, there is simultaneous translation for all those meetings. Basically, that is the way things operate.

**Senator Lynch–Staunton:** Could we look at report 41A again, just to make me understand it better. The last four columns. . .it is entitled "Language Requirements of Occupied Positions".

«Exigence linguistique des postes occupés».

Under "Total B", if we take B.C... Let us take the total of 2,241 at the bottom. Those are bilingual positions, is that correct?

[Translation]

Mme Feltham: C'est donc le coût de la formation et de votre personnel?

M. Desrochers: Non, les coûts correspondant à mon personnel s'ajoutent à ce montant.

Mme Feltham: C'est un coût supplémentaire.

M. Desrochers: Oui, et j'ai neuf employés.

Mme Feltham: Est-ce que ça peut atteindre un million de dollars? En avez-vous une idée?

M. Desrochers: C'est près de 2 millions de dollars, tout compris.

Mme Feltham: Sur les neuf employés de la Division des langues officielles, combien y a-t-il d'anglophones et de francophones?

M. Desrochers: Il y a deux anglophones et sept francophones.

Le sénateur Lynch-Staunton (Grandville): Je voudrais une explication. Vous dites que vous avez une clientèle captive, et que c'est donc plus facile, pour vous, d'appliquer ce règlement ainsi que la loi, contrairement à nos témoins de ce matin et représentants de Postes Canada. Vous reconnaissez que vous êtes privilégiés dans la mesure où vous avez moins de contacts directs avec le public, par rapport à plusieurs autres ministères.

Par exemple, lorsque vous devez collaborer étroitement avec le ministère québécois de l'Agriculture, peut-il y avoir un problème de langue pour les producteurs agricoles? Peut-il y avoir une situation de conflit? Sans vouloir entrer dans le problème politique des conflits de compétence, que se passe-t-il à cet égard?

M. Stroll: Il faut faire une distinction dans le cas des relations bilatérales avec le gouvernement du Québec... Dans ce cas, la langue de communication est principalement le français, car c'est la principale langue parlée dans la région de Québec et par les fonctionnaires provinciaux. Normalement, lorsqu'il y a communication entre des hauts fonctionnaires ou sous-ministres et leurs homologues du gouvernement du Québec, la communication se fait en français. En règle générale, ils communiquent entre eux en français.

En ce qui concerne nos relations multilatérales—parce que l'agriculture relève à la fois du gouvernement fédéral et des provinces, et par conséquent, il y a beaucoup de réunions fédérales—provinciales, comme dans beaucoup d'autres domaines—un service de traduction simultanée est normalement offert à toutes ces réunions. Voilà donc la procédure normale.

Le sénateur Lynch-Staunton: Si vous permettez, j'aimerais qu'on revoie un peu ce rapport 41A, afin que je puisse mieux le comprendre. Dans les quatre dernières colonnes, vous avez ce que vous appelez les «exigences linguistiques des postes occupés».

«Language Requirements of Occupied Positions».

Sous la rubrique «total B», pour la Colombie-Britannique, parlons plutôt du chiffre global de 2,241 qui figure tout à fait en bas. Il s'agit de postes bilingues, n'est-ce pas?

Mr. Stroll: That is correct.

**Senator Lynch-Staunton:** That means they are stated as bilingual positions and must be held by bilingual people. Is that correct?

Mr. Tousignant: Unless they have encumbered rights.

Senator Lynch-Staunton: All right. Then 6,475 is "E/A", which means "English essential".

Mr. Stroll: That is correct.

**Senator Lynch-Staunton:** And then 839 under "Total F" is "French essential", and then 309 under "E/R" is "either/or".

Is this a refinement that we find in other government departments, or is this something of your own creation? I have yet to come across "bilingual; French essential; English essential; one or the other". Is it the same everywhere?

**Mr. Tousignant:** I had the privilege of working in my youth in the Official Languages Branch of Treasury Board—

Senator Lynch-Staunton: Well, I am glad I am asking the right person.

**Mr. Tousignant:** —where we devised the official languages policies for the Public Service. It surprises me that you have that question, Senator, because depositions are classified along those lines.

**Senator Lynch–Staunton:** Well, I am a new senator. I am not one of the eight, but I am still a fairly recent one, so I am allowed the luxury of showing my ignorance, at least for a few more months.

**Mr. Tousignant:** Essentially they come in four flavours—"bilingual", "English", "francophone", or "either/or"—"either/or" being a relatively rare category, in the sense that there are relatively few positions where one or the other language may be used.

**Senator Lynch-Staunton:** Having tripped at least once, I think I will pass. Thank you.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci sénateur. Monsieur Lopez, suivi de M. Layton.

M. Lopez (Châteauguay): Merci, monsieur le président.

Il y a quelque chose qui m'intrigue beaucoup dans votre présentation quand vous dites que vous avez une ligne 800 pour les informations bilingues. Le problème qui se pose alors, c'est que ces lignes-là sont peut-être méconnues, ou partiellement méconnues du public. Moi-même, je n'ai jamais su que ça existait. Alors, si je ne le savais pas, j'ose croire qu'il y a beaucoup de monde comme moi dans la même situation.

La ligne 800 pourrait être un très bon outil à condition que le public le sache et qu'il connaisse le numéro.

Mme Comeau: M. Desrochers va vous dire comment nous avons fait la publicité de ces lignes-là.

[Traduction]

M. Stroll: C'est exact.

Le sénateur Lynch-Staunton: Ils sont donc classés comme postes bilingues et doivent être occupés par des employés bilingues, n'est-ce pas?

M. Tousignant: Oui, à moins qu'ils aient des droits de titulaire.

Le sénateur Lynch-Staunton: Très bien. Donc, le chiffre de 6,475 sous la rubrique «E/A» indique le nombre de postes désignés «anglais essentiel».

M. Stroll: C'est exact.

Le sénateur Lynch-Staunton: Alors, le chiffre de 839 sous la rubrique «total F» se rapporte aux postes désignés «français essentiel», et le chiffre de 309 sous la rubrique «E/R» indique le nombre de postes «réversibles».

S'agit-il là d'un système qui existe dans d'autres ministères, ou l'avez-vous créé vous-même? J'ignorais l'existence de la série: «bilingue»; «français essentiel»; «anglais essentiel»; et «réversible». Est-ce partout pareil?

**M.** Tousignant: Pendant ma jeunesse, j'ai eu le privilège de travailler pour la Direction des langues officielles du Conseil du Trésor. . .

Le sénateur Lynch-Staunton: Ah, bon; j'ai donc bien fait de vous poser la question.

M. Tousignant: . . . qui était justement chargée d'élaborer les politiques en matière de langues officielles pour l'ensemble de la fonction publique. Je suis d'ailleurs étonné de constater, sénateur, que vous ignoriez l'existence de ces catégories.

Le sénateur Lynch-Staunton: Écoutez, je suis nouveau, moi. Je ne suis pas l'un des huit récemment nommés, mais je suis tout de même assez nouveau, et je suppose qu'on va donc me permettre de continuer d'étaler mon ignorance pendant encore quelques mois.

M. Tousignant: Il y a essentiellement quatre catégories: «bilingue», «anglais», «français», ou «réversible»—et je m'empresse de vous dire que cette dernière catégorie est relativement rare, en ce sens qu'il y a assez peu de postes où l'on peut employer l'une ou l'autre des deux langues.

Le sénateur Lynch-Staunton: Ayant déjà gaffé au moins une fois, je pense que je m'arrêterai là. Merci.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Senator. Mr. Lopez, followed by Mr. Layton.

Mr. Lopez (Châteauguay): Thank you, Mr. Chairman.

Something you mentioned in your presentation earlier intrigued me. I believe you said you have an 800 number for bilingual information. The problem that may arise with that is that people, or at least some people, may be unaware that such a service exists. I, myself, was unaware that such a service was being provided. So, if I was unaware of it, I imagine there are a lot of other people in the same position as me.

An 800 number can be a very useful tool provided that the public is aware that such a service exists and knows the number.

Ms Comeau: Mr. Desrochers will explain just how we went about advertising this service.

M. Desrochers: Dans le cas du Rétablissement agricole des Prairies, leur clientèle se retrouve dans les trois provinces des Prairies. Ce n'est pas une ligne bilingue, c'est une ligne pour les francophones. Les gens qui doivent utiliser la ligne trouve le numéro en français dans l'annunaire téléphonique. Les gens qui font affaire avec le Rétablissement agricole des Prairies le font pour des besoins très particuliers. Alors, ils connaissent l'organisation.

Comme  $M^{me}$  Comeau le disait dans l'introduction, la clientèle étant captive, elle sait où aller chercher l'information pour nous rejoindre.

M. Lopez: Mais le service bilingue offert à la minorité, à mon avis, est plus vaste que ça. Si un citoyen se présente à vos bureaux pour remplir un formulaire ou autre chose, est-ce qu'à ce moment-là il n'a pas de service en français?

M. Desrochers: Si! La ligne bilingue fait partie de l'offre active et c'est la première à entrer dans cette organisation-là. Ensuite, s'il faut un service professionnel, les gens sont transférés à des personnes qui peuvent leur donner le service dans la langue de leur choix. C'est la porte d'entrée au Ministère par le truchement du téléphone.

• 1610

M. Lopez: Par téléphone?

M. Desrochers: Oui.

M. Lopez: C'est seulement par téléphone que l'on peut entrer au ministère?

Mme Comeau: En personne.

M. Desrochers: En personne, oui, ils peuvent entrer au bureau de Régina. Mais, s'ils sont à Winnipeg et s'ils veulent parler à Régina, en français, ils ont cette porte d'entrée. C'est de l'offre active par l'entremise de l'annuaire téléphonique, par la ligne elle-même. Ensuite, l'appel est transféré à l'agent bilingue ou francophone qui peut donner le service.

M. Lopez: Ce qui n'exclut pas le service bilingue.

M. Desrochers: Absolument pas!

M. Lopez: D'accord. Votre réponse me satisfait. Vous avez mentionné avoir fixé les critères à 5 p. 100 avant même que la loi et les règlements ne soient adoptés. Vous pensez donc que la loi ne cause pas de problème, bien sûr. Mais, je ne comprends pas comment il se fait que tous vos bureaux ne soient pas bilingues. Dans toutes les régions du Canada, vous allez retrouver un minimum requis par la loi, à savoir, 500 personnes qui parlent d'autres langues que la langue majoritaire.

M. Desrochers: Dans l'identification de nos bureaux, nous pouvons identifier un bureau qui fournit des services administratifs et financiers à d'autres bureaux d'Agriculture Canada seulement. C'est un bureau identifié dans nos listes, mais il n'offre aucun service au public. C'est pourquoi nous avons 60 à 65 bureaux qui offrent des services au public; les autres sont des services internes du Ministère. C'est pourquoi nous avons des bureaux qui n'ont pas de postes bilingues pour le service au public.

[Translation]

Mr. Desrochers: In the case of the Prairie Farm Rehabilitation Program, the client base is located in all three Prairie provinces. It is not a bilingual line, though, it is a line aimed at francophones. People wishing to avail themselves of this service can find the number for the French line in the telephone book. And those who do business with the Prairie Farm Rehabilitation Administration have very specific needs. As a result, they know the organisation well.

As Ms Comeau was saying in her introduction, because our clientele is captive, it knows exactly where to get information on how to contact us.

Mr. Lopez: But the bilingual services provided to the minority population are much broader than that, I think. If someone comes to your offices to fill out a form or something, is he not able to be served in French?

Mr. Desrochers: Yes, of course! The bilingual line is part of our active offer of service and it is the first one to be provided in that particular organisation. Then if professional services are required, people are referred to others who are in a position to serve them in the language of their choice. It provides an initial access to the Department using a telephone line.

Mr. Lopez: Using a telephone line?

Mr. Desrochers: Yes.

Mr. Lopez: You mean you can only access the Department by phone?

Ms Comeau: No, in person.

Mr. Desrochers: Yes, people can come in person to the Regina office. But if they happen to be in Winnipeg and they want to speak in French to someone in Regina, they have that means of accessing the Department. This is an active offer of service through the telephone book and through the line itself. Once the call comes in, it is transferred to a bilingual or francophone officer who is able to provide service.

Mr. Lopez: This does not exclude bilingual service, then.

Mr. Desrochers: No, absolutely not!

Mr. Lopez: Fine. I am satisfied with that answer. You mentioned having set your criteria at 5% even before the act and the regulations were in place. I gather, then, that you do not feel the act is posing any problem whatsoever. I do not understand, though, why all your offices are not bilingual. I am sure that in every region of Canada, there is the minimum number required under the act—namely, 500 people who speak a language other than the language of the majority.

Mr. Desrochers: With respect to the identification of our offices, we may also identify those offices that provide administrative and financial services exclusively to other Agriculture Canada offices. Those offices are identified in our list, but do not in fact provide any service to the public. We have some 60 to 65 offices providing services to the public, while the others provide only internal departmental services. That is why we have some offices where there are no bilingual positions for the purposes of service to the public.

- M. Lopez: Tous les bureaux qui offrent un service au public sont-ils bilingues?
- M. Desrochers: D'après notre première analyse, oui. Nous avons la capacité d'offrir les services là où on doit les offrir au client, dans les deux langues officielles.
- M. Lopez: Alors, pourquoi ce deux millions de dollars de dépenses pour former le personnel, s'il est déjà formé?
- M. Desrochers: Parce que de nouveaux employés ont besoin d'être formés. Il y a les employés en place, on parlait tout à l'heure de la haute gestion, les employés du niveau EX qui doivent, d'après les politiques gouvernementales, atteindre le niveau C.B.C. en 1998. Il y a des gens dont l'identification linguistique des postes changent. Ce deux millions de dollars, que j'ai mentionné tout à l'heure, inclut l'administration du programme. La formation linguistique ne représente que sept cents cinquante mille dollars environ. Ce deux millions inclut tous ces programmes. Il y a aussi des programmes d'amélioration pour les employés. Si on veut offrir la quantité de services et la qualité en même temps, on n'a pas encore terminé la formation de nos gens.
- M. Lopez: Est-ce que le bilinguisme—puisque c'est une nécessité reconnue à travers le pays—ne fait pas partie des critères de base d'embauche?
- M. Desrochers: Dans certains cas, oui. D'habitude, le poste est identifié bilingue, avant la dotation. Alors, il y a deux possibilités: la dotation impérative ou la dotation non-impérative. Le gestionnaire doit faire un choix à partir de ces besoins: il dote son poste en y mettant quelqu'un qui rencontre les exigences linguistiques du poste au moment de sa nomination, ou comme non-impératif, avec un employé qui ne rencontre pas les exigences au moment de la nomination, et qui a droit à une période d'exemption de deux ans, période pendant laquelle il recevra, au frais de l'État, la formation linguistique requise pour effectuer ses fonctions.

Il y a l'article 91 de la loi qui précise que la dotation impérative doit être bien justifiée. Ceci est très logique puisqu'elle donne accès à tous les Canadiens aux postes bilingues du gouvernement.

- M. Lopez: Quand ils ont les compétences requises.
- M. Desrochers: Les gens ont la compétence requise en entrant ou l'obtiennent par le biais de la formation linguistique. Le poste peut être à un niveau donné et on fournit la formation linguistique supplémentaire à la personne pour aller au-delà du niveau requis pour fournir aussi le niveau de qualité dans une langue ou dans l'autre.
- M. Lopez: Est-ce parce que vous n'avez pas assez de candidats bilingues qui postulent? Comment justifiez-vous cela?
- M. Desrochers: C'est une question d'accès pour tous les citoyens canadiens. Nous n'avons pas 50 p. 100 des Canadiens qui posent leur candidature et qui soient parfaitement bilingues. Il y a aussi, dans certaines catégories d'emploi, des candidats qui sont moins bilingues; et ils sont plus difficiles à trouver. Tous ces facteurs font que le Programme de formation linguistique est encore nécessaire comme nous l'avons à Agriculture Canada.

[Traduction]

- **Mr. Lopez:** Are all the offices providing services to the public bilingual?
- Mr. Desrochers: Based on our initial analysis, yes, we are in a position to provide services in those locations where our customers require them in both official languages.
- **Mr.** Lopez: Then why have you set aside \$2 million for training, if your staff is already trained?
- Mr. Desrochers: Because new employees require training. There are the employees who already hold a position—earlier we were talking about senior management, people at the EX level who must reach the C.B.C. level by 1998, in accordance with government policy. There are also those who require training when the linguistic requirements of their position change. But the \$2 million I mentioned earlier includes program administration costs. Language training only represents \$750,000 of that amount. The \$2 million includes all those programs. There are also employee improvement programs. If we want to provide a large number of services of a high quality, we will certainly have to continue to train our people.
- Mr. Lopez: Isn't bilingualism—given the fact that it is a recognized requirement across the country—a basic condition for employment?
- Mr. Desrochers: In some cases, yes. Ordinarily the position is designated bilingual before any staffing action is taken. There are two possibilities: imperative staffing or non-imperative staffing. The manager must make a choice based on his own requirements: He staffs the position either with someone who meets the linguistic requirements at the time of his appointment, or, in the case of non-imperative staffing, with someone who does not meet the linguistic requirements at the time of his appointment and who is then entitled to a 2 year exemption, during which time he can receive, at government expense, the language training he requires to fulfill the duties of his position.

Section 91 of the Act specifies that imperative staffing really must be justified. And that is perfectly logical, because it means that all Canadians can apply for bilingual government positions.

- Mr. Lopez: When they have the necessary qualifications.
- Mr. Desrochers: They either have the necessary qualifications when they accept the position or obtain them later through language training. The position may be at a certain level, with additional language training for the person in the position, so that he or she may go beyond what is required and provide a high quality of service in one or the other of the two official languages.
- Mr. Lopez: Is it because you do not have enough bilingual candidates applying? How do you justify that?
- Mr. Desrochers: Well, it is a question of access for all Canadians. 50% of the Canadians who apply are not perfectly bilingual. Also, applicants in certain categories of employment may be less bilingual than in others; and in any case, they are harder to find. For all these reasons, the language training program has not yet outlived its usefulness at Agriculture Canada.

• 1615

- **M.** Lopez: Si je comprends bien, même si le poste était affiché bilingue et qu'il y avait un prérequis bilingue, vous pouvez plus ou moins l'exiger?
- M. Desrochers: On ne peut pas ne pas l'exiger. Mais le candidat pourra avoir de la formation linguistique aux frais de l'État. Et le candidat doit signer un accord s'engageant à devenir bilingue. Il doit aussi être certifié par la Commission de la Fonction publique comme étant capable d'acquérir les connaissances en langue seconde.
- M. Lopez: Il me semblait que ce serait plus facile qu'il soit déjà être bilingue en partant. Vous avez bien répondu à ma question, je vous remercie.
- M. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Monsieur le Président, je veux souhaiter la bienvenue à mes collègues et à nos invités de cet après-midi.

I am pleased to note that the department is almost ahead of schedule in terms of reviews we have made as the new regulations come in. I am aware that the new regulations will apply to the census divisions of the country, and I wonder whether this is an imposition on the Department of Agriculture, which meets the 5% and the minimum figures and all that but is obviously organized according to where agriculture is in the country. Does this mean there will be some disruption, dislocation or cost that the new regulations are imposing? Could we modify them so that this would not be the case?

Ms Comeau: Overall, we would say, no, it will not cause any major disruption.

Mr. Stroll: We could just add that even though our offices are located in census areas, like all offices, of course most of them are serving broader areas. We have the capability to deal bilingually in those areas. In my case, for example, they are basically entire provinces. In the case of the research establishments, it might be a particular part of the province but much larger than a particular census area.

Mr. Layton: I am from the west end of Montreal and part of the English community of the province of Quebec. I note in *les chiffres* that we have a rather modest representation in activities. I have lived all my life close to Macdonald College, which I think was always recognized world wide as one of the producers. Maybe some of you attended. To find that the participation of those with a first official language of English in your administration area is down to 3.1% surprises me. I would have thought it would almost have been the reverse; we would have predominated to a certain extent because of our background. Maybe it is that there are not many English-speaking farmers any more in Quebec, but it just catches me as a surprise that we are down to 3.1%.

The number on the previous page shows that in Quebec again the English essential requirement is down to 0.2%. It is the lowest single number. Even in ratio, if you reverse it in Alberta, they do not need as many English as we apparently need French in Quebec.

[Translation]

- Mr. Lopez: If I understood you correctly, even if a position is posted as bilingual and has bilingualism as a prerequisite, you may or may not require it?
- Mr. Desrochers: We cannot not require it. But the candidate will be able to receive language training at the government's expense. And he will be asked to sign an agreement attesting to his willingness to become bilingual. The Public Service Commission will have to certify that he is capable of acquiring the necessary skills in the second language.

Mr. Lopez: I would think that it would be easier to go with a bilingual person from the start. But you have answered my question, and I thank you.

Mr. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Mr. Chairman, I want to welcome my colleagues and our guests this afternoon.

Je suis heureux de constater que le ministère est presque en avance pour ce qui est des réexamens à la suite de l'entrée en vigueur des nouveaux règlements. Je sais que les nouveaux règlements s'appliqueront aux divisions de recensement au pays et je me demande si cette obligation causera des difficultés au ministère de l'Agriculture. Celui-ci satisfait aux 5 p. 100 et aux autres critères minimums, mais sa structure reflète sûrement celle de l'agriculture au pays. Cette nouvelle obligation entraînera-t-elle un dérangement, des perturbations ou des coûts pour le ministère? Pouvons-nous modifier les nouveaux règlements de façon à atténuer ces effets, le cas échéant?

Mme Comeau: Je dirais que de façon générale cet élément ne constitue pas un dérangement majeur.

- M. Stroll: J'ajouterais que même si nos bureaux sont situés dans des secteurs de recensement, comme tous les autres bureaux, d'ailleurs, leur activité, pour la plupart, dépasse les limites de ces secteurs. Nous pouvons offrir des services bilingues à ces endroits. Dans mon cas, ces secteurs sont des provinces entières. Dans le cas des établissements de recherche, il peut s'agir d'une région d'une province, mais en tout cas de secteurs plus grands que les secteurs de recensement.
- M. Layton: Je viens de l'ouest de Montréal, une partie de la communauté anglophone de la province de Québec. Je note d'après les chiffres que notre représentation dans vos activités est plutôt limitée. J'ai vécu toute ma vie près du Collège Macdonald, qui, je pense, est reconnu mondialement pour la qualité de ses diplomés. Certains d'entre vous l'ont peut-être fréquenté. Je suis surpris de constater que la participation dans votre région administrative de ceux dont la première langue officielle est l'anglais ne se chiffre plus qu'à 3,1 p. 100. J'aurais pensé le contraire, c'est-à-dire que nous aurions une certaine prédominance compte tenu de nos antécédents dans ce domaine. Ce pourcentage est peut-être dû au fait qu'il n'y a plus tellement d'agriculteurs anglophones au Québec, mais il est quand même surprenant.

Le chiffre à la page précédente indique qu'au Québec encore une fois la norme anglais essentiel n'est plus que de 0,2 p. 100. C'est le chiffre le plus bas. En comparaison, si vous prenez l'Alberta, il semble que l'anglais y soit moins essentiel que le français au Québec.

I have two questions. Why is it that there is not apparently the attraction to work with the Department of Agriculture on the part of English-speaking Quebeckers in the department? Secondly, is there an explanation for why that number is so low in terms of serving the English community of Quebec that there is only 0.2%?

Ms Comeau: I would say that this is one of our priorities over the next three or four years, to try to increase the representation of anglophones in our department. However, the fact that you only have 3.1% in Quebec does not mean we do not attract English-speaking people. A number of our employees are from Macdonald College and just do not work in Quebec any more. They may be working for the department but elsewhere in the country.

1620

**Mr. Tousignant:** I suspect many of them are in the National Capital Region, in our research establishments and in our plant health directorate.

Mr. Layton: A point often made is that the English-speaking community by first language do not find themselves either attracted to or accepted in government roles in Quebec. It could be, and I would recognize this from personal experience, that there is not that early development of the second language. I think we are improving, but a lot of us grew up without really any need for a second language in Quebec. For that reason, to be bilingual often meant you were French first and you became bilingual through the osmosis and training process. That is changing, but it is still a remarkably low number.

Ms Comeau: We hope to increase that to 11% by 1997, and we have been discussing how to go about that with Treasury Board and the Public Service Commission. We are having trouble attracting recent graduates to the department, especially English language graduates in Quebec. We are aware of that and we are trying to correct it.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur Layton. J'aimerais vous poser une question, monsieur Tousignant. Est-ce que c'est parce que vous avez travaillé au Conseil du Trésor, il y a quelques années, qu'au ministère de l'Agricuture, vous devancez de cinq ans l'implantation du 5 p. 100? Est-ce qu'il y a un lien?

M. Desrochers: Non, il n'y a pas de lien.

Le coprésident (M. Desjardins): Qu'est-ce qui a motivé le ministère de l'Agriculture à être innovateur, il y a cinq ans, à aller vers le critère de 5 p. 100? Pourriez-vous nous l'expliquer?

M. Desrochers: Je suis au Ministère depuis 7 mois. La seule chose que je peux vous dire, c'est que le sous-ministre, monsieur Jean-Jacques Moreau, a été directeur de la Direction générale des langues officielles, au Conseil du Trésor, dans les années 1970. Je présume que son influence a eu beaucoup plus à voir avec les progrès que l'on a fait que la mienne. C'est sans doute un aspect. Le deuxième aspect, c'est que le sous-ministre lui-même a un engagement

[Traduction]

Je vous pose donc deux questions. Pourquoi les Québécois anglophones ne semblent-ils pas attirés par le ministère de l'Agriculture? Deuxièmement, pourquoi les services à la communauté anglophone au Québec ne nécessitent-ils qu'un chiffre de 0,2 p. 100?

Mme Comeau: Je dirais que c'est l'une de nos priorités pour les trois ou quatre prochaines années, d'accroître la représentation des anglophones au sein de notre ministère. Je vous fais remarquer, cependant, que le fait qu'il n'y ait que 3,1 p. 100 d'employés anglophones au Québec ne signifie pas que nous ne réussissions pas à attirer des anglophones. Il y a un certain nombre de nos employés qui sont issus du Collège Macdonald, mais ils ne travaillent tout simplement plus au Québec. Ils sont à l'emploi du ministère, mais ailleurs au pays.

M. Tousignant: Je soupçonne que plusieurs se trouvent dans la région de la Capitale nationale, dans nos établissements de recherche et à notre direction générale de la défense des végétaux.

M. Layton: On fait souvent remarquer que les Québécois dont la langue maternelle est l'anglais ne sont pas attirés par la fonction publique au Québec ou sont mal acceptés par elle. Il se peut, et mon expérience personnelle en témoigne, que l'accent ne soit pas suffisamment mis sur l'apprentissage de la langue seconde en bas âge. Nous faisons des progrès à ce niveau, mais nous avons grandi, c'est le cas pour beaucoup d'entre nous, sans vraiment avoir besoin de la langue seconde au Québec. Donc, être bilingue très souvent signifiait être né francophone et avoir acquis la langue seconde par osmose ou au moyen de cours. La situation change, mais le chiffre demeure très bas.

Mme Comeau: Nous espérons faire passer ce pourcentage à 11 p. 100 d'ici 1997, et nous sommes en discussion avec le Conseil du Trésor et la Commission de la Fonction publique au sujet des moyens à prendre. Nous avons du mal à attirer des diplômés récents au ministère, surtout des diplômés anglophones au Québec. Nous sommes cependant conscients du problème et nous essayons de le corriger.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Layton. I would like to ask you a question, Mr. Tousignant. Is it because you worked for Treasury Board a few years ago that the Department of Agriculture is now five years ahead of schedule as to the 5% target? Is there a link there?

Mr. Desrochers: No, there is no link.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): What exactly motivated the Department of Agriculture to lead the way, five years ago, towards the application of the 5% criterion? Could you explain that to us?

Mr. Desrochers: I have been with the department for seven months. All I can tell you is that the Deputy Minister, Mr. Jean-Jacques Moreau, was Director of the Official Languages Branch of Treasury Board in the 70s. I suppose that he had more of an influence than I in the progress that the department was able to make. But also, the Deputy Minister has a personal commitment to this program stemming from his background in the public service. We are

personnel de par sa formation bureaucratique antérieure visà-vis du Programme. Nous sommes tous soucieux parce que l'on dessert des clientèles unilingues francophones au Québec et anglophones en Colombie-Britannique, en Alberta et en Ontario. Je pense que généralement le Ministère est soucieux de la qualité du service à ses clients. C'est dans le but de raffiner nos approches et de faire en sorte de garder les plaintes à ce niveau minimal que l'on connaît maintenant, que nous avons réalisé cela.

Le coprésident (M. Desjardins): Est-ce donc à dire que même s'il n'y avait pas cette norme de 5 p. 100, les structures des communications que vous avez mises en place à travers le pays sont capables de répondre à toutes les demandes des minorités de langue officielle à travers le Canada? On est presque obligé de déduire que le service dans les deux langues officielles au pays ne vous pose absolument aucun problème, à cause de la nature des structures des communications que vous avez mises en place.

M. Tousignant: Il pose très peu de problèmes. N'oublions pas que nous avons beaucoup d'opérations à caractère spécifique. Un centre de recherche ne communique pas beaucoup avec les voyageurs. Les employés dans une usine de transformation de viande, c'est un milieu qui est, par définition, clos. Il n'est pas ouvert au public et nos employés n'ont pas à transiger avec le public voyageur ou avec des personnes du public en général. Dans ce sens, cette situation nous aide.

On fait actuellement un survol de toutes nos opérations. On a appliqué à côté de chacune d'elle la règle qui fonctionnait—les règles 1 jusqu'à 5. Comme le disait M<sup>me</sup> Comeau tout à l'heure, il y a peut-être une vingtaine de bureaux où on revoit plus en détail la situation, de façon à être prêts à mettre en oeuvre le règlement.

Nos conclusions, à l'heure actuelle, sous réserve évidemment des détails de l'analyse, sont que nous anticipons très peu de problèmes, sinon aucun.

Le coprésident (M. Desjardins): Notre Comité est très sensible aux points soulevés par M. Layton: l'embauche d'anglophones au Québec, pas seulement dans votre ministère mais dans l'ensemble de la fonction publique fédérale au Québec. Il y a un problème. Tous les efforts que vous pourrez faire pour favoriser l'embauche d'anglophones du Québec au sein de votre ministère seront appréciés. Je pense qu'il y a une équité à atteindre à ce niveau-là également.

• 1625

Mr. Kilger: You certainly were ahead of me. I was beginning to wonder what influence previous employees, or whatever, with Official Languages had with the Department of Agriculture, and maybe that explains them being forerunners to some degree on some of these issues.

Mr. Desrochers is Director of the Official Languages Division. Would all departments or all crown corporations have a Division of Official Languages of this nature?

Ms Comeau: Yes.

#### [Translation]

conscious of the fact that we must serve unilingual French clienteles in Quebec and English clienteles in British Columbia, Alberta and Ontario. The department is concerned about the quality of the service it provides. It is to improve our approach even further and to keep the number of complaints at their present minimal level that we have decided to go forward with this program.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Does this mean that even if there had not been this 5% criterion the communications structures that you have put into place throughout the country would have enabled you to answer all the requests from official language minorities in Canada? In view of these communications structures that you have put in place, we can only come to the conclusion that providing service in the two official languages throughout the country causes you no difficulty at all.

Mr. Tousignant: Very little. We have to note that many of our operations are of a specific nature. A research establishment does not come into a lot of contact with the travelling public. Our employees who work in meat-packing plants of course work in a closed environment. They are not open to the public and our employees do not have to deal with the travelling public or the public in general. All of this helps.

We are presently reviewing all of our operations. We have applied to each and every one of them the rules that were supposed to apply—from 1 to 5. As Ms Comeau was saying earlier, there are perhaps 20 offices where we are reviewing the situation more in depth, so as to be ready to implement the regulations.

But up to now, subject to a more detailed analysis, we see very few difficulties or no difficulty at all looming on the horizon.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Our committee is very well aware of the problem raised by Mr. Layton, with regard to the hiring of anglophones in Quebec, not only in your department but in all the operations of the federal public service within the province of Quebec. There is certainly a problem in that respect. Everything that you will be able to do to promote the hiring of anglophones from Quebec in your department will be appreciated. I think that we have to try to achieve equity in this regard also.

- M. Kilger: Vous avez certainement pris de l'avance sur moi. Je commençais à me demander quelle influence les anciens employés, par exemples, des Langues officielles pouvaient avoir au sein du ministère de l'Agriculture. Cela pourrait expliquer qu'ils soient à l'avant-garde dans ces domaines.
- M. Desrochers est directeur de la Division des langues officielles. Est-ce que tous les ministères et sociétés d'État ont une telle Division des langues officielles?

Mme Comeau: Oui.

Mr. Kilger: Each and every one?

Ms Comeau: Yes.

Mr. Kilger: I will close briefly with a comment. My colleague in her questioning finished by asking, with reference to the make-up of this group with Mr. Desrochers, about the fact that there are two anglophones and seven francophones. I find that leaving it in limbo. I would just like to follow up in terms of those nine people being equally able to render services in the two official languages.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you all very much. We really appreciate all your efforts in favour of the official languages in our country.

Nous allons poursuivre dans quelques instants avec le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social du Canada. Dès qu'ils seront ici, nous pourrons continuer nos travaux.

• 1630

[Traduction]

M. Kilger: Chacun d'entre eux?

Mme Comeau: Oui.

M. Kilger: En terminant, un dernier commentaire. La dernière question de ma collègue portait sur la composition du groupe de M. Desrochers, soit sur le fait qu'il y ait deux anglophones et sept francophones. Cela n'a pas été tiré au clair. J'aimerais simplement que l'on répète que ces neuf personnes peuvent rendre les services également dans les deux langues officielles.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci beaucoup à tous. Nous apprécions vraiment vos efforts pour promouvoir les langues officielles de notre pays.

We will continue in a few minutes with the Department of National Health and Welfare. As soon as they get here, we will resume our work.

• 1636

Le coprésident (M. Desjardins): Sans plus tarder, nous allons poursuivre avec l'examen du document intitulé «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public».

From Health and Welfare Canada, our witness is Ms. Margaret Catley-Carlson, Deputy Minister. Mrs. Catley-Carlson, I think you have a presentation to make. You may introduce the people with you.

Mme Margaret Catley-Carlson (sous-ministre, ministère de la Santé nationale et du Bien-être social): Je vous remercie, monsieur le président.

Thank you very much for inviting us today. Let me introduce to you our Director General for Personnel, Mr. Rod Ballantyne, and Diane Desaulniers, our Counsellor for Official Languages.

Mr. Chairman, I thought it might be useful to give you an informal picture of what is Health and Welfare. It is a fairly complex organization. I thought I would give you some idea of the size and scope without going through the—

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Is it as complex as CIDA?

Mme Catley-Carlson: Moins plaisant toutefois!

I will not go through the 41 acts that govern us and give us life. I could, if you wish, but I thought it might be useful just to give you an idea of the size and scope.

We have about 8,500 employees, with about 60% in the regions and 40% in headquarters. Because we are a science-based and service-based department, we are about 50% professional and a little less than 50% support staff. We give service at 1,172 points of service, almost 1,200, across the country.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Without further delay, we will resume our consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official language".

Nous recevons la sous-ministre du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social,  $M^{me}$  Margaret Catley-Carlson. Madame, vous pouvez commencer en nous faisant votre déclaration et en nous présentant vos collaborateurs.

Ms Margaret Catley-Carlson (Deputy Minister, Department of Health and Welfare): Thank you, Mr. Chairman.

Permettez-moi de vous présenter le directeur général du personnel, M. Rod Ballantyne et notre conseillère aux langues officielles,  $M^{me}$  Diane Desaulniers.

Monsieur le président, je crois qu'il serait utile d'abord de vous brosser un tableau de ce qu'est notre ministère. C'est un organisme plutôt complexe. Je vais vous donner une idée de la taille et de la portée du ministère sans m'attarder...

Le coprésident (M. Desjardins): Est-il aussi complexe que l'ACDI?

Ms Catley-Carlson: Surely not as pleasant!

Je ne vais pas passer en revue les 41 lois qui nous régissent et nous donnent notre raison d'être. Si vous le souhaitez, je peux le faire mais je pense qu'il conviendrait plus de vous donner une idée de la portée et de la taille du ministère.

Nous comptons environ 8,500 employés, dont 60 p. 100 travaillent dans les régions et 40 p. 100 à la direction générale. Comme nous sommes un ministère à vocation scientifique qui a aussi la mission d'offrir des services, la moitié de notre personnel est composé de professionnels et l'autre moitié, ou un peu moins, de personnel de soutien. Nous offrons nos services dans 1,172 bureaux, près de 1,200, un peu partout au pays.

As are all government departments, we are divided into administrative units

à la Direction générale du service et de la promotion de la santé.

The Health Services and Promotion Branch, for example, is the Canada Health Act administrator, which is much in the news. At the moment we are transferring \$14 billion to provinces; therefore, our relations with the public—in this case with the provinces—

évidemment, pour le Québec, c'est en français et avec les autres provinces, c'est plutôt en anglais, sauf pour le Nouveau-Brunswick.

We have health promotion campaigns such as Drugs, Break Free, Really Me, and Canada Health Rules. You have seen these on television. These also reflect the character of Canada in being quite different depending on whether the target groups are young, old, etc. We do not spend a lot of time trying to convince 45-year-old women not to start smoking. We do the research to figure out where the target groups are for smoking, for drugs, and for eating habits.

• 1640

We have a lot of scientific research projects in the health promotion field, the Canadian Blood Committee, and a number of supports to Canadian health.

Under Social Services Programs Branch is the part of Health and Welfare that works with the provinces to provide social welfare to those who slipped through the benefits of society and need extraordinary assistance to help them over difficulties. There is a high percentage of disabled and single mothers.

We do social development, fund child care and have policies on social services—again, a very different clientele.

Our Income Security Programs Branch, the program named in the proposed regulations, delivers 108 million cheques each year for a total value of \$25 billion.

La sécurité de la vieillesse est le plus important programme de dépenses du gouvernement fédéral.

It is the single biggest program, at \$16 billion per year for old age security.

We have 3 million seniors, about 6.6 million children, and about 9 million people participate in the Canada Pension Plan, so you see why this particular part of the program was the one named in the act—because if we are a womb to tomb department, this is the part of the department that is in consultation and meets with many Canadians.

[Translation]

Comme tous les ministères fédéraux, nous avons des unités administratives.

such as the Health Services and Promotion Branch.

La direction générale du service et de la promotion de la santé, par exemple, est responsable de l'administration de la Loi canadienne sur la santé dont on parle beaucoup dans les médias. À l'heure actuelle nous effectuons des paiements de transfert de 14 milliards de dollars aux provinces. Par conséquent, nos relations avec le public—dans ce cas-ci avec les provinces. . .

are obviously in French for Quebec and in English mostly with other provinces with the exception of New Brunswick.

Nous menons des campagnes de promotion de la santé, notamment dans le domaine des drogues: Pour une génération de non-fumeurs, les Drogues... on s'en parle, et d'autres programmes. Vous avez sans doute vu les messages que nous faisons passer à la télévision. Ils tiennent compte également de la démographie du Canada puisqu'ils sont bien différents selon le groupe cible, qui peut être composé de jeunes, de personnes âgées, etc. Nous ne perdons pas notre temps à tenter de convaincre les femmes de 45 ans de ne pas commencer à fumer. Nous faisons de la recherche pour déterminer quels sont les groupes cibles pour le tabagisme, la consommation de drogues et la nutrition.

Nous menons de nombreux projets de recherche scientifique dans le domaine de la promotion de la santé; citons le Comité canadien du sang, sans parler des nombreux autres programmes de promotion de la santé.

Sous la gouverne de la Direction générale des programmes de services sociaux, une section travaille avec les provinces pour fournir une assistance sociale à ceux qui n'ont pu profiter des avantages de la société et qui ont besoin d'une aide extraordinaire pour surmonter les temps difficiles. La clientèle compte un pourcentage élevé d'handicapés et de mères célibataires.

Nous oeuvrons dans le domaine du développement social et du financement des garderies. Nous avons des politiques de services sociaux dont la clientèle est bien différente.

La Direction générale des programmes de la sécurité du revenu dont on parle dans le réglementation proposée émet chaque année 108 millions de chèques, pour une somme totale de 25 milliards de dollars.

Old age security is the most important expenditure program of the federal government.

C'est le programme le plus important, puisqu'il coûte chaque année 16 milliards de dollars.

Nous avons 3 millions de personnes âgées, environ 6,6 millions d'enfants et environ 9 millions de participants au régime de pension du Canada. Vous comprenez bien pourquoi cette partie du programme est désignée dans la loi. Notre ministère offre des services du berceau au tombeau, mais c'est cette section du ministère qui est le plus fréquemment en rapport avec les Canadiens et les rencontre le plus souvent.

That one has 69 full-time and 235 part-time offices. We do 5 million interviews. . .we do about 15,000 telephone calls each day, so obviously the service we give the public has to reflect the federal government service norms exactly.

Fitness and amateur sport you are familiar with. That runs the range from Ben Johnson to the Canada Games, which even as we speak are being played out in Charlottetown. Official languages enter this area from time to time, both in terms of how we present ourselves at home—

de même que le profil que nous présentons aux pays dans le monde lors des Jeux du Canada, les Jeux olympiques, les Jeux du Commonweath et Jeux de la francophonie, bien sûr.

Our Medical Services Branch is another large branch, with \$500 million a year. We serve over 450,000 registered Indians; Inuit; federal public servants, immigration and civil aviation personnel; a wide range of the public; 1500 nurses in 500 nursing stations; and environmental health and public service health across the country.

The Health Protection Branch, to conclude, is that part to which the general public appeals through radio stations and media to ask if something is safe, if this food is all right, if these drugs are acceptable. Here we have a group of people who work in the big federal laboratories across the country. They look at narcotics. They look at food safety. They hit the headlines when we have incidents such as *les moules*, mussels or Chilean grapes. We like to be out of the headlines, and we do that by doing prevention work, promotion work, and good science.

We develop environmental and occupational health standards, and help to prevent and diagnose disease.

It is a high saturation activity. In 1989 there were 4,500 food-related complaints. We issued 500 notices of compliance for drugs and reviewed 1,000 medical devices, so again you have something that touches a vast variety of Canadians.

You know some of our large files: AIDS, nutrition, action on drug abuse, tobacco—we are still killing 35,000 Canadians a year through their desire to smoke—and our profile around the world.

How does this translate into the services we provide in terms of official languages? I hope it was clear from the original presentation that we need to be very sensitive to this, because we have programs that affect Canadians across the country, not just in terms of income security, but in a wide number of aspects—health promotion, health prevention, etc.

[Traduction]

Elle dispose de 69 bureaux ouverts à temps plein et de 235 ouverts à temps partiel. Nous faisons environ 5 millions d'entrevues... Nous faisons environ 15,000 appels par jour. Ce service doit donc évidemment répondre très précisément aux normes de service du gouvernement fédéral.

Vous connaissez bien Condition physique et sport amateur. On s'occupe des athlètes comme Ben Johnson et des Jeux du Canada qui se déroulent actuellement à Charlottetown. Là également, les langues officielles ont un rôle à jouer de temps en temps, à la fois dans l'image que nous projectons de nousmêmes au pays...

and in terms of how we present ourselves in other countries of the world, during the Canada Games, the Olympic Games, the Commonwealth Games and the *Jeux de la francophonie*, of course.

La Direction générale des services médicaux est un autre service important, avec un budget annuel de 500 millions de dollars. Nous offrons nos services à plus de 450,000 Indiens inscrits, Inuït, fonctionnaires fédéraux et personnel de l'immigration et de l'aviation civile, ainsi qu'à une bonne partie de la population. Nous avons 1,500 infirmières dans 500 infirmeries. Nous sommes également responsables des services de salubrité environnementale et d'hygiène publique partout au pays.

En terminant, la Direction générale de la protection de la santé est celle à laquelle le public s'adresse, souvent par l'intermédiaire des médias, pour savoir si un produit est sûr, si tel aliment est comestible et si tel médicament peut être consommé. Ce service regroupe des gens qui travaillent dans les grands laboratoires fédéraux partout au pays. Ils se penchent sur les narcotiques et veille à assurer l'innocuité des aliments. Ils font la une des journaux quand il y a des incidents comme celui des moules ou des raisins chiliens. Nous préférons éviter d'être à la une des journaux et c'est pourquoi nous faisons de la prévention, de la promotion de la santé et de la recherche scientifique de premier plan.

Nous créons des normes de salubrité environnementale et de sécurité au travail et nous contribuons à prévenir et à diagnostiquer les maladies.

Nos services sont très en demandés. En 1989, il y a eu 4,500 plaintes relatives aux aliments. Nous avons émis 500 avis de conformité pour des médicaments et contrôlé 1,000 appareils médicaux. Comme vous le voyez, nos services rejoignent un très grand nombre de Canadiens.

Vous connaissez certains de nos dossiers: le SIDA, la nutrition, la lutte anti-drogues et anti-tabagisme. Il y a encore chaque année 35,000 Canadiens qui meurt à cause de leur envie de fumer. Vous connaissez également notre réputation dans le monde.

Mais quel rôle jouent les langues officielles dans les services que nous offrons? J'espère que vous avez compris d'après mon exposé que nous devons être très sensibles à cette question, puisque nos programmes touchent des Canadiens partout au pays, pas seulement pour ce qui est de la sécurité du revenu mais également dans bien d'autres domaines: la promotion de la santé, la prévention, etc.

• 1645

We are well disposed to implement the regulations added to the 1988 act. We do not believe these will cause a major impact on programs and services we are offering to the public.

Of the employees I spoke of in our 1,100-some offices, we have 2,800 positions designated bilingual; 2,100 of those are filled by employees who meet the linguistic requirements.

In terms of the publics we reach, I am going to talk about the Income Security Program. I believe that is the primary focus of your committee's concern, although, as I noted, there are a number of areas where Health and Welfare serves the public.

Let me give you a profile of the Income Security Program. We have 100 million cheques being sent to 9 million people. We have literally millions of contacts with the public.

For example, this program received over 3 million calls, 1.5 million visits and about 4 million letters and applications in the last year. That is 9 million contacts with Canadians. If we are 26 million, that is one contact for every 2 point–something persons, a high saturation level.

Our biggest office is in Toronto. It serves 2.1 million accounts out of Scarborough.

In certain sectors, such as Income Security Programs, the potential clientele is 100% of the Canadian population. We do offer and provide services in this program in the two official languages. I am very pleased to say that complaints to the Commissioner of Official Languages about service to the public went from 57 to 40.

We are pleased with that number. We believe it is tolerably low. But we are even more pleased with the trend line. We believe it is heading in the right direction.

In 1990 we also did a survey of client satisfaction with the linguistic quality of services.

Il y a 1,998 personnes qui ont répondu et qui ont dit être bien satisfaites.

An audit by the Treasury Board Secretariat on the inspection services in 1988 also did not indicate major problems. The best news of all is that the annual report of the Commissioner of Official Languages commented on the quality of services provided to the public. It said our level was satisfactory.

We have launched an Excellence program in our department, as a follow-on to Public Service 2000, to try to improve service to the clients. I will be working on mission statements and working with employees to help them, in a general exercise, to find out how we feel about serving the Canadian public. I would anticipate that the language of service will be a major issue in that area.

[Translation]

Nous sommes tout à fait disposés à mettre en oeuvre la réglementation qui s'ajoute à la loi de 1988. Nous ne pensons pas que cela puisse avoir de répercussions majeures sur nos programmes ni sur les services que nous offrons au public.

Nous avons environ 1,100 bureaux. Il y a 2,800 postes bilingues dont 2,100 sont occupés par des employés qui répondent aux exigences linguistiques.

Pour ce qui est de notre clientèle, je vais vous parler de notre Programme de la sécurité du revenu. Je pense que c'est là la question qui vous intéresse le plus bien que, comme je l'ai déjà dit, Santé et Bien-être social offre des services au public dans bien d'autres domaines.

Laissez-moi vous décrire le Programme de la sécurité du revenu. Nous envoyons 100 millions de chèques à 9 millions de personnes. Nous avons des millions de contacts avec le public.

Ainsi, l'an dernier, ce programme a reçu au-delà de 3 millions d'appels, 1,5 million de visiteurs et environ 4 millions de lettres et de demandes. Cela représente 9 millions de communications avec des Canadiens. Comme nous sommes 26 millions, cela revient à 1 communication par 2 point quelque personnes. C'est très élevé.

Notre bureau le plus important est à Toronto. Il dessert 2,1 millions de dossiers de la région de Scarborough.

Dans certains secteurs comme celui des programmes de la sécurité du revenu, la clientèle potentielle est la totalité de la population canadienne. Or nous offrons les services de ce programme dans les deux langues officielles. Je suis fière de vous dire que le nombre de plaintes adressées au commissaire aux langues officielles au sujet de ce service est passé de 57 à 40.

Nous sommes satisfaits de ce nombre. Nous pensons que c'est une quantité tolérable et nous sommes encore plus satisfaits de la tendance que révèle ce chiffre. Nous pensons que nous allons dans la bonne direction.

En 1990, nous avons par ailleurs effectué un sondage sur la satisfaction de nos clients par rapport à la qualité linguistique de nos services.

We had 1,998 respondents who said they were very satisfied.

En 1988, le secrétariat du Conseil du Trésor a fait une vérification de nos services d'inspection. Il ne semblait pas y avoir de problèmes sérieux. Mais ce qui est le plus réconfortant, c'est que dans le rapport annuel du commissaire aux langues officielles disait que la qualité de nos services au public était satisfaisante.

Dans le cadre de Fonction publique 2000, nous avons lancé le programme Excellence qui vise à améliorer notre service à la clientèle. Je vais revoir les énoncés de mission et collaborer avec les employés pour les aider. Ensemble, nous allons essayer de cerner notre attitude par rapport aux services que nous devons offrir au public. Je prévois que la langue de travail sera une question importante.

In terms of the regulations, as I indicated in my quick scan, four major programs are most affected: Income Security, with the big cheque issue; Health Protection Branch, inspectors as well as regulations; Medical Services Branch, which runs health services, including Public Service health, for remote locations; and Fitness and Amateur Sport, responsible for sport regulation as well as for our participation.

I have talked about the Income Security Programs. I believe we are offering service, as proscribed in the regulations, in all of our 304 client service centres. This had a minor impact on 18 offices. Some depend on the survey of the 5% demand to get on with things, but there will be a matter to establish it as a need for an on–site service by telephone. In other words, it is not a major item of investment.

The Health Protection Branch has contact with the public at large. We need to survey specified clientele to see if the demand of the minority language reaches 5%. Our inspectors contact a wide variety of the public—manufacturers, hospitals, importers and distributors of food. We simply tick off the language of choice when we make our first contact and endeavour to serve the client in that language.

We must put some mechanism in place to receive consumer complaints, particularly in the prairies and British Columbia, because of the nature of the office.

We worry about things such as bilingual labelling. CCA, Consumer and Corporate Affairs, has the main responsibility, but we are involved in the medical devices area.

Fitness and Amateur Sport

se préoccupe des organisations sportives. Nous avons l'obligation de nous assurer que les jeux nationaux et internationaux sont bien organisés et qu'ils se déroulent dans les deux langues officielles.

Nous avons demandé un avis juridique quant à la responsabilité du Ministère, reliée aux obligations des organismes de sport amateur, en vue d'offrir des services bilingues. C'est une zone où nous rencontrons, de temps à autre, des conversations assez particulières.

• 1650

Medical Services Branch—we have asked for a legal opinion to establish departmental responsibility. Arrangements have been made with some provinces to take care of members of the general public in isolated areas where Medical Services have hospitals, such as in the Yukon. There we try to deliver services in the needed languages to a very specific clientele, i.e. registered Indians and Inuit.

[Traduction]

Revenons à la réglementation. Comme je l'ai dit dans mon survol du ministère, quatre grands programmes seront touchés: la sécurité du revenu, avec l'importante question des chèques; la Direction générale de la protection de la santé, à la fois pour la réglementation et les inspections; la Direction générale des services médicaux, qui offre des services de santé, notamment le programme de Santé des fonctionnaires fédéraux dans les régions éloignées; et Condition physique et sport amateur qui est responsable de la réglementation ainsi que de la participation du Canada dans ce domaine.

J'ai déjà parlé des programmes de la sécurité du revenu. Comme le prévoit la réglementation, nous offrons nos services dans nos 304 centres de service aux clients. La nouvelle réglementation aurait une petite incidence sur 18 bureaux. Certains attendent le résultat du sondage fixant la demande à au moins 5 p. 100. Il sera possible d'offrir le service par téléphone sur les lieux. Autrement dit, ce ne sera pas un service trop coûteux.

La Direction générale de la protection de la santé communique avec le public en général. Il nous faudra un sondage auprès de la clientèle de ce service pour vérifier si la demande de services dans la langue de la minorité atteint 5 p. 100. Nos inspecteurs travaillent avec de nombreux intervenants: fabricants, hôpitaux, importateurs et distributeurs d'aliments. Lors du premier contact, nous prenons note de la langue que préfère le client et nous nous efforçons par la suite de le servir dans cette langue.

Il nous faut mettre sur pied un mécanisme pour recevoir les plaintes des consommateurs, particulièrement dans les Prairies et la Colombie-Britannique, à cause de la nature de nos services.

Nous nous occupons notamment de l'étiquetage bilingue. Cela relève principalement de Consommation et Corporations, mais nous nous occupons des appareils médicaux.

Condition physique et Sport amateur

is concerned with sports organizations. We have to ensure that national and international évents are well-organized and that they are held in both official languages.

We have asked for a legal opinion about the responsibility of the department and that of the amateur sports organizations as they relate to bilingual services. This is an area where we have from time to time very special conversations.

Pour la Direction générale des services médicaux nous avons également demandé un avis juridique pour déterminer quelle était la responsabilité du ministère. Nous avons des ententes avec certaines provinces pour les soins à prodiguer au public dans des régions éloignées où cette Direction possède des hôpitaux, par exemple au Yukon. Dans ces cas-là, nous nous efforçons de donner les services dans les langues qui conviennent à notre clientèle bien particulière, par exemple, les Indiens inscrits et les Inuit.

To conclude, we think implementation of the regulations will require a minimum of adjustment and spending in our department. This is because we have already tried to go some distance to meeting the spirit of the demands. We think we can meet the letter of the new demands.

We intend to apply the regulations through various means, through judicious use of imperative staffing, language training and by using technology wherever possible. I can only reiterate my personal commitment and that of senior management to make these happen in the most efficient, effective and cost effective way possible. We will parallel this with an increased emphasis on the question of language of work and the question of representation. Both are related to our ability to provide service and communications, which are included in the mandate of this committee.

#### Mr. Kilger: I want to extend greetings.

My first question comes from our research people. I will ask it as it is written because I do not think I can make it any better, and certainly it is of great interest to me.

As far as communications with and services to the public are concerned, the department is primarily subject to the general provisions based on census data. Only the communications services related to income security programs require special treatment. These programs are included in the list of what you refered to as "key services".

You raised the point with respect to the 5% demand and you made some interesting comments with regard to implementation, minimum spending and so on. Regarding the obligation to offer services in the minority language when the minority represents 5% of the population of the census metropolitan area or the census subdivision, what would be the implications of eliminating this percentage requirement and only maintaining a reqirement expressed in absolute numbers of the population, such as 500 persons of a minority and so on?

Ms Catley-Carlson: The way we have gone about this in the ISP offices... These are a fairly standard design. What you are doing is offering a clientele answers on cheques and queries on the benefits that people have. So we train people and equip offices in roughly the same way right across the country.

I cannot imagine that we vary the kind of training or services according to lines such as the one you have set out. We aim to offer a standard service which will vary according to the language profile of the region, but since we make our service in the other language available through technological means—through phone lines and answering services—we would not be distinguishing according to the numbers that you set out. In other words, we would not vary the service between two levels of density of minority language in one area.

Mr. Kilger: Let me back up a bit. How many employees are there in total? You said something about 8,500.

Ms Catley-Carlson: Yes, 8,400.

 $\mathbf{Mr.}$  Kilger: And that is the total for Health and Welfare, given all these branches that you—

[Translation]

En terminant, nous estimons que la mise en oeuvre de la réglementation nécessitera un minimum d'adaptation et de dépenses, puisque nous nous efforçons déjà de satisfaire aux demandes exprimées. Nous pensons donc pouvoir maintenant répondre aux demandes réglementaires.

Pour mettre en vigueur la réglementation, nous aurons recours à divers moyens, allant d'une utilisation judicieuse de la dotation impérative à la formation linguistique, en passant par le recours à la technologie, si possible. Je vous répète que je suis personnellement déterminée, comme la direction du ministère d'ailleurs, à agir de la manière la plus efficiente, la plus efficace et la moins coûteuse. Parallèlement, nous allons nous concentrer sur la question de la langue de travail et sur celle de la représentation. Elles sont toutes deux liées à notre capacité d'offrir un service et de communiquer, qui font partie du mandat de votre comité.

#### M. Kilger: Je vous souhaite la bienvenue.

Ma première question m'est fournie par nos attachés de recherche. Je vais la poser telle quelle, puisque je ne pense pas pouvoir l'améliorer et parce qu'elle m'intéresse beaucoup.

Pour ce qui est de vos communications avec le public et des services que vous lui offrez, vous êtes assujettis aux dispositions générales fondées sur les données du rencensement. Seules vos communications relatives aux programmes de la sécurité du revenu font l'objet de dispositions particulières. Ces programmes font partie de la liste de ce que vous avez appelé les «services-clés».

Vous avez vous-même parlé d'une demande de 5 p. 100. Vous avez formulé des observations intéressantes sur la mise en oeuvre, les dépenses minimales, etc. Etant donné votre obligation d'offrir des services dans la langue de la minorité si cette minorité représente 5 p. 100 de la population de la région métropolitaine de recensement ou de la subdivision de rencensement, quelle conséquence aurait le remplacement de cette exigence liée à un pourcentage par une exigence relative à un nombre absolu d'habitants, par exemple 500 personnes s'exprimant dans la langue de la minorité?

Mme Catley-Carlson: Dans les bureaux des programmes de la sécurité du revenu... nous avons suivi un modèle standard. Les questions de notre clientèle portent sur les chèques et les prestations qu'ils reçoivent. Nous avons donc donné la même formation à notre personnel partout au pays et nous leur avons donné à peu près le même matériel également.

Je ne pense pas que l'on puisse varier la formation ou les services en fonction de principes comme celui que vous avez énoncé. Nous voulons offrir un service standard qui variera selon le profil linguistique d'une région. Mais il n'y aurait pas de distinction selon les chiffres que vous avez cités puisque nous offrons nos services dans l'autre langue grâce à des moyens technologiques comme le téléphone ou des services de répondeurs. Autrement dit, le niveau de service ne varierait pas selon la densité d'une minorité linguistique dans une région.

M. Kilger: Revenons un peu en arrière. Combien avez-vous d'employés au total? Vous avez dit environ 8,500.

Mme Catley-Carlson: Oui, 8,400.

M. Kilger: Cela comprend tout le ministère de la Santé et du Bien-être social, toutes les directions générales dont vous...

Ms Catley-Carlson: Yes, and it is not half enough.

Mr. Kilger: You can raise that with Treasury Board.

How many of those positions require people able to render services in the two official languages?

Ms Catley-Carlson: We have 2,800 designated bilingual posts and about 2,100 that are filled by employees—

Mr. Kilger: Let me follow up on that. If we did not have that 5% demand, how many more would you have to add? I see limitations in this 5% demand. If it was not in existence, what kind of problem would it present to you?

• 1655

Ms Catley-Carlson: From the way you are asking the question, I keep thinking that the demand would go down. Are you are saying that it would go up?

Mr. Kilger: Well, you might need more people, if you will, to render the service. What I am saying is that I do not think it would be a great deal more in terms of human resources or expenditures.

Ms Catley-Carlson: We are not calculating that this will cause a good deal more expenditure than would otherwise be involved in training. People want to become bilingual in any event. I do not think I am answering your question.

**Mr. Kilger:** I am probably not putting it very clearly, either. I will pass for now, Mr. Chairman, and I will come back. I will work this thing through.

Mrs. Feltham: We are going to have to talk to the commissioner again, I see.

Mr. Kilger: We can speak to the commissioner at any time before or after; I make no apologies for that.

Mrs. Feltham: Thank you for coming and giving us the information. We have had a few enlightening groups here today. We have learned a lot.

I want to get more information. How many offices do you have throughout Canada?

**Ms Catley–Carlson:** We have 1,172 points of service, rather than "offices". Some of those are little medical outposts.

Mrs. Feltham: That is what I wanted to know. I do not think any of us have major concerns about larger cities, or where you can get the staff.

As a rural representative, what I am concerned about is where we are going to get the people, and the cost, when we have less than 200 people and we have to provide some of these services. Do you have offices in very small areas where there would be less than a couple of hundred people?

Ms Catley-Carlson: Off the top of my head, I cannot say that we would never have an office in a community that size. We try to put our offices in collection communities—in other words, a place that could service a wider network of people. I know we have one in Campbellton, New Brunswick, but I think that is the smallest zone office we have.

[Traduction]

Mme Catley-Carlson: Oui, et il nous en faudrait le double.

M. Kilger: Vous en parlerez au Conseil du Trésor.

De ce nombre, combien y a-t-il de postes où il faut pouvoir offrir les services dans les deux langues officielles?

Mme Catley-Carlson: Nous avons 2,800 postes désignés bilingues dont environ 2,100 sont occupés par des employés...

M. Kilger: Permettez-moi de poursuivre sur ce même sujet. Si la demande n'était pas de 5 p. 100, combien faudrait-il en ajouter? Avec la demande de 5 p. 100, il y a des limites. Si elles n'existaient pas, quel genre de problème cela représenterait-il pour vous?

Mme Catley-Carlson: D'après votre question, on pourrait croire que le demande diminuerait. Dites-vous plutôt qu'elle augmenterait?

M. Kilger: Eh bien, il vous fraudrait peut-être plus de gens pour donner le service. Je ne pense pas que cela représenterait une grosse augmentation des ressources humaines ou des dépenses.

Mme Catley-Carlson: D'après nos calculs, cela ne devrait pas représenter une dépense très importante par rapport à ce que nous dépensons normalement pour la formation. De toute façon, les gens veulent devenir bilingue. Je ne suis pas certaine d'avoir répondu à votre question.

M. Kilger: Peut-être ne l'ai-je pas posée très clairement. Monsieur le président, je vais m'arrêter ici et je reviendrai là-dessus plus tard. Je reposerai ma question plus clairement.

Mme Feltham: Je pense que nous allons devoir inviter de nouveau le commissaire.

M. Kilger: Nous pouvons parler au commissaire à n'importe quel moment, avant ou après. Nous n'avons pas à nous excuser.

Mme Feltham: Merci d'être venue et de nous avoir donné ces renseignements. Les quelques groupes qui sont venus aujourd'hui nous ont bien éclairés. Nous avons beaucoup appris.

J'aimerais avoir davantage de renseignements. Combien de bureaux avez-vous au Canada?

Mme Catley-Carlson: Plutôt que des bureaux, nous avons 1,172 points de service. Dans certains cas, il s'agit de petits dispensaires.

**Mme Feltham:** C'est ce que je voulais savoir. Nous n'avons pas à nous inquiéter, je pense, des grands centres ou il est plus aisé de trouver du personnel.

En tant que représentante d'un secteur rural, ce qui m'inquiète, c'est de savoir où vous allez trouver le personnel et combien il en coûtera pour offrir des services lorsqu'il y a moins de 200 personnes. Avez-vous des bureaux dans des régions peu peuplées, où il y a moins de 200 personnes?

Mme Catley-Carlson: Sans me renseigner, je ne peux pas dire que nous n'avons pas de bureau dans une collectivité de cette taille. Mais nous essayons d'établir nos bureaux dans des collectivités qui peuvent desservir un vaste réseau de personnes. Je sais que nous avons un bureau à Campbellton, au Nouveau-Brunswick et je crois que c'est le plus petit bureau de secteur que nous ayons.

Sometimes—for example, up the Ottawa River—we will have a person who visits once a week for the Income Security Programs to answer any questions people do not feel comfortable asking on the telephone.

I am leading into the real answer to your question. More and more of our work is done on the telephone. More and more pension queries and cheque queries are answered by people on the telephone, so it really does not matter whether the person answering that question is in Saskatoon or Trois–Rivières.

The questions being asked by people are, for example, what their eligibility is, or why their pension cheque has a different number than they thought it would, and so on. By using the fact that an increasing number of our responses come through the telephone anyway, we can switch those and answer in either of the official languages, no matter where they are coming from.

Mrs. Feltham: We all agree that where the need is, service should be. But when you start looking at artificial boundaries, and 200 people, and providing services where 5 out of 100 people are of a minority language, this is where I see the major concern. But you feel that will not be a problem in that you do not have that many outlets with a very small number of people.

Ms Catley-Carlson: I do not think we do. I am sorry I cannot tell you the smallest population centre we would serve, but, no, I do not think so.

Mrs. Feltham: One complaint I hear continuously is the lack of chances for a promotion if you are not bilingual. Do you run into this as a problem?

Ms Catley-Carlson: The answer we are aiming for here is that people who want to become bilingual will have the opportunity to do so; therefore, this will not be a problem. But I must say, the last time I was in Quebec City the employees came up to me and said there really was not enough English language training there. Obviously, I have difficulties in some parts of the organization.

• 1700

By and large, if somebody wants to envisage a career on the national plane, and promotions into that, we do our level best to make sure that person gets training. It is not necessary that somebody be bilingual to be promoted, but if they do envisage a career that goes up to the senior levels, it probably will become necessary at some point, so we do our best with the employee to make sure that is served.

Mrs. Feltham: How many people work in your office of official languages?

Ms Catley-Carlson: There are 13, and we have about 30 altogether who are devoted to official languages, because we are such a big department; there are 13 in the official languages out of a total of 30.

Mrs. Feltham: Do you have 13 or 30 people who concentrate on official languages?

[Translation]

Dans certains cas, par exemple dans la vallée de l'Outaouais, un employé des programmes de la sécurité du revenu fait des visites hebdomadaires afin de répondre en personne aux questions qui sont difficiles à poser au téléphone.

J'arrive à la réponse à votre question. De plus en plus, nous travaillons par téléphone. De plus en plus de demandes de renseignements sur les chèques et les pensions sont faites par téléphone. Dans ces cas-là, peu importe si la réponse vient d'un employé de Saskatoon ou de Trois-Rivières.

Les gens demandent par exemple s'ils sont admissibles, pourquoi le montant de leur chèque de pension est différent de ce qu'ils prévoyaient etc. Étant donné qu'un nombre croissant de nos réponses sont fournies de toute façon par téléphone, nous pouvons transmettre les demandes et y répondre dans l'une ou l'autre des langues officielles, peu importe leur provenance.

Mme Feltham: Nous pensons tous que le service doit être offert si le besoin existe. Mais lorsqu'il faut tenir compte de seuils arbitraires, de la présence de 200 personnes, et offrir des services là où 5 personnes sur 100 parlent la langue de la minorité, je pense qu'il y a un gros problème. Mais vous estimez que ce n'est pas un problème puisque vous n'avez pas beaucoup de centres de services dans des régions peu peuplées.

Mme Catley-Carlson: Je ne crois pas que nous en ayons. Je suis désolée, je ne peux vous dire quel est le centre où la population est la plus faible, mais je ne crois pas que nous ayons de problèmes.

Mme Feltham: Je reçois constamment des plaintes sur la difficulté d'obtenir une promotion si l'on n'est pas bilingue. Connaissez-vous ce problème?

Mme Catley-Carlson: Notre solution est d'offrir à ceux qui veulent devenir bilingue la possibilité de le faire. Le problème se résoudra ainsi de lui-même. Je dois toutefois vous avouer que la dernière fois que je suis allée à Québec, des employés se sont plaints du manque de formation linguistique en anglais. Il est évident que certains secteurs du ministère ont des problèmes.

En règle générale, s'il s'agit d'un employé qui veut faire carrière à l'échelle nationale et qui veut obtenir des promotions, nous faisons l'impossible pour lui offrir la formation dont il a besoin. Il n'est pas nécessaire d'être bilingue pour avoir une promotion, mais si quelqu'un envisage d'occuper un jour un poste supérieur, il faudra qu'il le devienne à un moment donné, et par conséquent, nous nous efforçons toujours de répondre aux besoins de l'employé.

Mme Feltham: Vous avez combien d'employés dans votre Bureau des langues officielles?

Mme Catley-Carlson: Il y en a 13, bien que nous ayons une trentaine de gens en tout qui travaillent dans le domaine des langues officielles, puisque nous sommes un gros ministère. Donc, il y en a 13 qui travaillent au Bureau des langues officielles, par rapport à un total de 30.

Mme Feltham: Vous en avez 13 ou 30 qui travaillent dans le domaine des langues officielles?

Ms Catley-Carlson: Out of the whole 8,000, there are 30, because in each of those big programs I described a special unit makes sure our acts—our regulations, our interpretations—are being fulfilled in each official language. The regulations that we put out—all of these—reflect the character of the country.

The Official Languages Bureau itself—the part that liaises with the Commissioner of Official Languages and Treasury Board to make sure that we are in compliance—is 13 persons.

**Mrs. Feltham:** What is the total cost of the department that looks after the official languages?

Ms Catley-Carlson: It is just over \$4.2 million, but that is for everything. In other words, that is translation and interpretation, bilingual bonus, language training, the salaries of people looking after this, and the supplements we have to give to make sure that amateur sports events reflect our bilingualism.

Mrs. Feltham: Does that mean that training is excluded or included in that?

Ms Catley-Carlson: Yes, it is included. It is \$615,000 out of the \$4.2 million.

Mrs. Feltham: In amateur sports, to what degree do the two languages play a part? Are we talking about only the administration?

Ms Catley-Carlson: That is a very good question. There is a very long answer to it, which I can give you only in part.

When there are events through Fitness and Amateur Sport such as the Canada Games or the Olympic Games, we insist—because the federal government is usually a fairly healthy contributor—on making sure, as part of our contribution, that the opening ceremonies, the announcements, and the the events reflect Canada's linguistic character.

When there is an official delegation going to another country, we can also do a good deal about this. When you get into the individual sports associations—the national volleyball association, the association of weightlifters, the Canadian Track and Field Association—you are looking at private organizations at this point, so a very interesting dialogue goes on. Most of these organizations—many of them—say they would like very much to reflect the fact they are in a bilingual country, but it is going to take extra resources, so therefore we do get into negotiation, dialogue, sometimes some financial help, but we are very firmly insisting that it is in the interests of these sporting associations if they want to have Canadians from across the country feel that they have a place.

So there is a very mixed answer. The parts the government either controls or can influence through the power of the purse are fairly straightforward. As you move into your relations with the national volleyball association—I think one exists—the situation changes.

[Traduction]

Mme Catley-Carlson: Sur 8,000, nous en avons 30, car pour chacun des programmes importants que je vous ai décrits tout à l'heure, il y a une unité spéciale qui doit s'assurer que nos lois, nos règlements et nos interprétations sont publiés dans les deux langues officielles. Notre réglementation—en fait, toutes ces choses—reflètent nos caractéristiques nationales.

Le Bureau des langues officielles—c'est-à-dire le service qui assure la liaison avec le Commissaire aux Langues officielles et le Conseil du Trésor pour s'assurer que nous respectons la loi—comprend 13 employés.

Mme Feltham: Quel est le budget global du service qui se charge des langues officielles?

Mme Catley-Carlson: Il s'élève à un peu plus de 4,2 millions de dollars, mais cela comprend tout—c'est-à-dire la traduction et l'interprétation, la prime au bilinguisme, la formation linguistique, les salaires des employés qui se chargent de toutes ces activités et les suppléments que nous devons offrir pour nous assurer que les rencontres dans le domaine du sport amateur sont bilingues.

Mme Feltham: La formation est-elle exclue ou incluse?

Mme Catley-Carlson: C'est inclus. Cela représente 615,000\$ par rapport au budget global de 4,2 millions de dollars.

Mme Feltham: Dans le domaine du sport amateur, dans quelle mesure le bilinguisme existe-t-il? Est-ce seulement au niveau de l'administration?

Mme Catley-Carlson: Excellente question. Une réponse complète serait trop longue, alors je me contenterai d'une réponse partielle.

Dans le cas d'événements sportifs organisés par Condition physique et Sport amateur, comme les Jeux du Canada ou les Jeux olympiques, nous insistons—surtout que le gouvernement fédéral supporte d'habitude une bonne partie des coûts—pour que les cérémonies d'ouverture, les annonces et les événements sportifs en général reflètent la dualité linguistique du Canada.

Lorsqu'une délégation officielle va à l'étranger, nous pouvons également faire quelque chose. Quand il s'agit d'associations sportives individuelles—par exemple, l'Association canadienne de volleyball, la Fédération canadienne haltérophile l'Association canadienne ou d'athlétisme—nous entamons un dialogue avec les dirigeants de ces organismes privés. La plupart d'entre eux-ou du moins, un bon nombre-nous disent qu'ils aimeraient bien pouvoir refléter notre dualité linguistique, mais qu'il leur faut des ressources supplémentaires, etc.; par conséquent, nous entamons des négociations et parfois nous leur offrons une aide financière. Quoi qu'il en soit, nous ne cessons jamais de répéter, dans nos discussions avec ces associations sportives, que c'est une nécessité absolue si elles veulent vraiment assurer la participation de tous les Canadiens.

Alors, c'est une réponse un peu mixte. Dans les domaines où le gouvernement tient les cordons de la bourse ou exerce une certaine influence, la situation est assez claire. Mais quand on parle de relations avec l'Association canadienne de volleyball—je pense qu'il y a bien une telle association—la situation est tout autre.

Mrs. Feltham: Of the 30 people involved in the bilingual area, how many are anglophones and how many are francophones?

Mme Catley-Carlson: Très bonne question. Je n'ai aucune idée.

1705

Ms Diane Desaulniers (Acting Director, Official Languages Bureau, Department of National Health and Welfare): It is 75% francophones.

Mrs. Feltham: That keeps in tune with all the others—about 75% to 80% francophones. Thank you very much; I have enjoyed your answers.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur le sénateur, auriez-vous quelques questions à poser?

Le sénateur Lynch-Staunton: Effectivement. Je vous remercie, monsieur le président.

If I understood you correctly, you have 8,400 positions or employees, of whom 2,800 are considered bilingual or designated bilingual.

Ms Catley-Carlson: Positions.

Senator Lynch–Staunton: Yes; 2,800 positions are considered bilingual and 2,100 have been filled. So there is a shortfall of 700.

**Ms Catley–Carlson:** Not in the positions, but in the people's linguistic capacity, yes.

Senator Lynch–Staunton: That seems a lot. You are only 75% of the way there.

Ms Catley-Carlson: Yes, we are 25% empty and 75% full.

**Senator Lynch–Staunton:** You mean those positions are now being filled?

Ms Catley-Carlson: Persons are in the posts but they do not meet the language requirements of the posts yet.

**Senator Lynch-Staunton:** So they were there before the requirements came in. Is that it, for the most part? Or is it better to fill the post with a unilingual person than not to fill it at all?

Ms Catley-Carlson: What we do in that instance is fill it on the proviso of an understanding on language training with the employee. In other words, you have qualified for this position but, as a characteristic of employment, in the next two years you volunteer to move your linguistic skills from B to C or from A to B.

[Translation]

Mme Feltham: Des 30 personnes qui travaillent dans le domaine des langues officielles, combien sont anglophones, et combien, francophones?

Ms Catley-Carlson: That is a very good question. I have no idea.

Mme Diane Desaulniers (directrice intérimaire, Bureau des langues officielles, ministère de la Santé nationale et du Bien-être social): Soixante-quinze pour cent des employés sont francophones.

Mme Feltham: Cela correspond tout à fait à ce que d'autres nous ont dit—il y a toujours entre 75 et 80 p. 100 de francophones. Je vous remercie infiniment. J'ai beaucoup apprécié vos réponses.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Senator, do you have any questions for our witnesses?

Senator Lynch–Staunton: Yes, I do. Thank you, Mr. Chairman.

Si j'ai bien compris, vous avez 8,400 postes ou employés, dont 2,800 sont considérés bilingues ou occupent des postes désignés bilingues.

Mme Catley-Carlson: Il s'agit de postes bilingues.

Le sénateur Lynch-Staunton: Oui; 2,800 postes sont désignés bilingues et sur ce nombre, 2,100 ont été dotés. Il y a donc un écart de 700.

Mme Catley-Carlson: Pas pour ce qui est des postes, mais pour ce qui est des compétences linguistiques des titulaires, oui.

Le sénateur Lynch–Staunton: Ça me semble beaucoup. Vous n'avez parcouru que 75 p. 100 du chemin.

Mme Catley-Carlson: Oui, c'est exact; nous avons doté 75 p. 100 des postes et il reste donc 25 p. 100 des postes à combler.

Le sénateur Lynch-Staunton: Vous voulez dire que ces postes sont en train d'être dotés?

Mme Catley-Carlson: Non, ces postes sont déjà dotés, mais les titulaires ne satisfont pas encore aux exigences linguistiques de leur poste.

Le sénateur Lynch-Staunton: Autrement dit, ils occupaient déjà ces postes avant qu'on n'impose ces exigences linguistiques. C'est bien cela la raison? Ou est-il tout simplement préférable de faire appel à un employé unilingue pour doter le poste plutôt que de ne pas le doter du tout?

Mme Catley-Carlson: Dans ces cas-là, nous dotons le poste après nous être mis d'accord avec l'employé sur la nécessité d'une formation lingustique. Autrement dit, on va lui dire qu'il a les qualités requises mais qu'on ne pourra lui offrir le poste que s'il accepte, au cours des deux années qui suivent, de faire passer ses compétences linguistiques du niveau B au niveau C, ou encore, du niveau A au niveau B.

Mr. Rod Ballantyne (Director General of Personnel, Administration Branch, Department of National Health and Welfare): And if the time of their test results has expired, they are counted as not meeting. Although they may in fact meet, we do not have any definitive proof to say that they do; therefore we count them as not meeting the language requirements of their position.

Senator Lynch-Staunton: And then what happens to them?

**Mr. Ballantyne:** They have been appointed; they have had their testing; they have had their training, if it is required, to meet the language requirements of the position. But the test results are valid for a certain period of time. After that period, we cannot count them as having valid test results.

**Ms Catley–Carlson:** So they will either re–test and qualify or go back and take more language training.

**Mr. Ballantyne:** Yes, we are doing that right now. We are trying to upgrade the—

**Senator Lynch-Staunton:** At what level are those 2,800 positions? Are they right down at the field level?

**Ms Catley–Carlson:** Yes, because of the question of serving the public.

**Senator Lynch-Staunton:** Because of the nature of your accounts, as you call them.

Ms Catley-Carlson: Absolutely, and at the level that reports to me, they are all bilingual imperative.

**Senator Lynch–Staunton:** So most of those 2,800 would be people who would be meeting the public pretty well on a daily basis?

Ms Catley-Carlson: Not necessarily, because if you look at, for example, the Health Protection Branch, which publishes all those regulations, which publishes the *Canada Sickness and Health Digest...* At each place in the department you will find that...

Do you have any information on the actual profile, in terms of level?

Mr. Ballantyne: Not really, except that we tend to put our bilingual resources where they are needed and right now the emphasis is on service to the public. I think our record reflects that we are able to meet those requirements for the most part.

**Senator Lynch–Staunton:** Did I hear correctly when you said complaints had dropped from 57 to 40?

Ms Catley-Carlson: Yes, sir.

Senator Lynch-Staunton: And it is 57; it is not 5,700?

Ms Catley-Carlson: No.

[Traduction]

M. Rod Ballantyne (directeur général du Personnel, Direction générale de l'administration, ministère de la Santé nationale et du Bien-être social): Et si, à la fin de cette période, nous ne disposons pas encore des résultats d'épreuves linguistiques permettant de confirmer leur niveau, on considère que ces employés ne satisfont pas encore aux exigences de leur poste. Bien que ce ne soit pas nécessairement le cas, nous sommes bien obligés de considérer qu'ils ne respectent pas les exigences linguistiques de leur poste, puisque nous n'avons pas de preuves de leur compétence linguistique.

Le sénateur Lynch-Staunton: Et qu'arrive-t-il ensuite?

M. Ballantyne: Il s'agit de gens qui ont été nommés, qui ont subi des tests et qui, lorsque c'est une exigence du poste, ont reçu une formation linguistique. Mais les résultats de ces tests ne sont valables que pendant un certain temps. Au-delà de cette période, nous ne pouvons plus considérer que les résultats de ces tests sont valables.

Mme Catley-Carlson: À ce moment-là, ils doivent réussir une autre épreuve linguistique, ou encore, suivre un autre cours de formation linguistique.

M. Ballantyne: C'est justement ce que nous faisons à l'heure actuelle. Nous essayons de relever. . .

Le sénateur Lynch–Staunton: Et ces 2,800 postes sont à quel niveau? S'agit–il d'employés qui travaillent sur le terrain?

Mme Catley-Carlson: Oui, puisqu'il y a la question du service au public.

Le sénateur Lynch-Staunton: À cause de la nature de vos comptes, comme vous dites.

Mme Catley-Carlson: Oui, absolument; les employés qui relèvent directement de moi occupent tous des postes où le bilinguisme est une condition d'emploi.

Le sénateur Lynch-Staunton: Donc, la plupart de ces 2,800 employés ont des rapports quotidiens avec le public?

Mme Catley-Carlson: Non, pas forcément; dans le cas de la Direction générale de la protection de la santé, par exemple, qui publie tous les règlements ainsi que le *Canada Sickness and Health Digest.*.. Partout au ministère, vous constaterez...

Avez-vous des renseignements précis sur les profils linguistiques des postes?

M. Ballantyne: Pas vraiment, mais je peux vous dire que nous avons tendance à utiliser nos ressources bilingues là où nous en avons le plus besoin, et à l'heure actuelle, nous mettons l'accent sur le service au public. Je pense que les faits indiquent que dans l'ensemble, nous arrivons à répondre aux besoins de notre clientèle.

Le sénateur Lynch-Staunton: Avez-vous bien dit que le nombre de plaintes avait été ramené de 57 à 40?

Mme Catley-Carlson: Oui, en effet.

Le sénateur Lynch-Staunton: C'est bien 57, pas 5,700?

Mme Catley-Carlson: Non.

**Senator Lynch–Staunton:** I find it remarkable, with all the people you are dealing with, that you got only that. Is that because people are so happy to get their cheque that they do not care what language they get it in or...? It cannot be that perfect.

Ms Catley-Carlson: We do try quite hard, particularly the Income Security Branch, because they have felt very much under the spotlight in the last few years. So they used the fact that we respond so much by telephone and they used the technological link to stop having the problems happen.

Of that 50, about 14 were to do with Fitness and Amateur Sport. They were not even to do with the Income Security Program.

So we have tried to stretch to cover the requirement, and we are doing an adequate job. Therefore, if it is adequate, you do not get complaints—plus we contest most of the complaints because we are not sure they are well-founded.

**Senator Lynch-Staunton:** So what volume of your contacts with the public would be through the telephone?

Ms Catley-Carlson: In the Income Security Program?

Senator Lynch-Staunton: Yes.

Ms Catley-Carlson: A growing number. If you imagine a typical Income Security office, you should imagine about 8 people serving the public on the ground floor and then up on the third floor imagine about 24 people, in shifts, university students, people working part time, who are on the consoles. Everywhere they are, you will find that about one-quarter of the consoles are manned by bilingual employees.

If you have an inquiry about family allowance, you do not want to go down personally to an Income Security Programs office; you want to pick up the telephone and do it by phone. A majority of Canadians are now quite comfortable with this.

Because we deal with the seniors clientele and people get "form fright", they do not feel comfortable about discussing it over the phone. But I would say that in another two decades we will be at 80% or 85% of service by telephone. Who knows, by then we may have this pop up on the screen and it will say what to do.

• 1710

Even now, you should see them. They say, go to line 14 and move your finger along about 3 inches. Now it says this. Keep your finger there... They can talk to people in such a way that makes it very real and makes people feel very

[Translation]

Le sénateur Lynch-Staunton: Je trouve remarquable, étant donné le nombre de personnes auxquelles vous avez affaire, qu'il y ait eu si peu de plaintes. Est-ce parce que les gens sont tellement contents de recevoir leur chèque que peu leur importe la langue dans laquelle vous assurer la communication. . .? Votre service ne peut pas être aussi parfait que cela.

Mme Catley-Carlson: Nous déployons énormément d'efforts sur ce plan-là, et surtout la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu, car elle avait l'impression, depuis un certain nombre d'années, qu'on suivait de près ses efforts sur ce plan-là. Elle a donc décidé de faire davantage appel à la technologie pour éviter les problèmes et pour assurer un meilleur service téléphonique, étant donné que nous communiquons énormément par téléphone.

Sur ce chiffre de 50, 14 concernaient la Direction de la condition physique et du sport amateur. Elles ne portaient pas du tout sur les services de la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu.

Nous avons donc essayé d'élargir notre capacité bilingue afin de répondre aux besoins, et je pense que nous offrons un service acceptable dans l'ensemble. Lorsque le service est acceptable, les gens ne se plaignent pas; de plus, nous contestons la plupart des plaintes puisqu'il nous semble qu'elles ne sont souvent pas fondées.

Le sénateur Lynch-Staunton: Quel pourcentage de vos contacts avec le public se font pas téléphone?

Mme Catley-Carlson: Vous parlez maintenant des programmes de la sécurité du revenu?

Le sénateur Lynch-Staunton: Oui.

Mme Catley-Carlson: Un pourcentage toujours croissant. Dans un bureau typique, il y aurait au rez-de-chaussée 8 employés servant le public, et au troisième étage, mettons 24 employés travaillant en équipes—des étudiants universitaires, ou des employés à temps partiel qui travaillent devant une console. Dans tous les bureaux de ce genre, vous constaterez qu'à peu près 25 p. 100 des employés qui travaillent devant ces consoles sont bilingues.

Par exemple, si vous voulez poser une question au sujet des allocations familiales, mais vous n'avez pas tellement envie de vous présenter en personne à un bureau de la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu, vous pouvez très bien obtenir ce renseignement par téléphone. Ce genre de service est bien accepté par la majorité des Canadiens.

Mais un bon nombre de nos clients sont des personnes âgées qui ont un peu peur des formulaires, et par conséquent, ils préfèrent ne pas en discuter au téléphone. Je dirais quand même que dans 20 ans, 80 ou 85 p. 100 de nos services seront offerts par téléphone. Qui sait? À ce moment-là, il sera peut-être possible d'accéder directement à cette information avec un écran qui donnera des instructions précises.

Même maintenant, vous devriez les voir au travail. Ils vont dire aux clients, par exemple: regardez la ligne 14, et en suivant du doigt, regardez un peu plus loin, à environ six centimètres. Lisez ce qui est écrit. Maintenant, gardez votre

comfortable about the fact. They say, do you see line 14? Now, see line 27? That is the same number in both of those and that is why... They do it very well and that is why we can do it in the languages. We can switch that ability.

Senator Lynch-Staunton: You mentioned that in the Yukon you have personnel who speak the native language. What about large metropolitan centres where many of your accounts speak neither French nor English, such as Vancouver, Toronto, even Montreal? How do you cope with them?

Ms Catley-Carlson: On the level of publications, we have been working in co-operation with the multicultural group. Some of our publications are now available in eight and twelve languages. These would be things such as senior women's health, questions like that.

In terms of the service to the public, I would imagine that in the real world we can respond quite effectively, having visited a lot of our offices and seen the character of them. I do not know what the answer is. I would imagine that we could probably solve it quite pragmatically. If there is somebody who is Hungarian, we would find that person. But I do not have the formal answer, do you?

**Mr. Ballantyne:** No. We try to have a representative work force. It is part of our employment equity objectives. It is strictly on a voluntary basis. They will try to help out if someone is encountering a language problem. They seem to get by rather well.

**Ms Catley-Carlson:** In Vancouver I was introduced to our minority employees. There were four non-Chinese, Japanese, or Koreans.

M. Lopez: Je vous remercie, monsieur le président. Bienvenue à Santé nationale et Bien-être social Canada.

Selon vos informations, vous avez 2,800 postes désignés bilingues dont 2,100 sont déjà comblés. Donc, il en manque 700. De quelle façon prévoyez-vous remédier à cette situation pour les 700 restants? Pensez-vous donner de la formation aux employés que vous avez déjà, ou prévoyez-vous engager de nouveaux bilingues?

Mme Catley-Carlson: Dans le cas des 700 qui restent, il s'agit de personnes qui n'ont pas encore atteint les niveaux nécessaires de ces postes en matière de langue; cela ne veut pas dire que les postes ne sont pas occupés. Au contraire, tous nos postes sont occupés. Mais les gens qui sont dans ces postes n'ont pas encore rempli les exigences de leur poste. Nous dépensons deux tiers de million de dollars chaque année pour la formation des langues. Cela veut dire 615,000\$ et évidemment, nous essayons de former les gens qui ont le plus besoin, selon les exigences de leur poste.

#### [Traduction]

doigt là où il est. . . Ils sont capables de parler avec les gens d'une façon tellement naturelle que les gens se sentent tout à fait à l'aise dans cette situation. Ils vont leur dire: voyez-vous la ligne 14? Bon. Maintenant, voyez-vous la ligne 27? Et bien, c'est le même chiffre pour les deux et voilà pourquoi. . . Ils font très bien leur travail, et voilà pourquoi nous sommes en mesure d'offrir ce service dans différentes langues. Nous avons une grande souplesse sur ce plan-là.

Le sénateur Lynch-Staunton: Vous avez mentionné que vous avez du personnel au Yukon qui parle la langue autochtone. Mais que se passe-t-il dans les grands centres urbains où bon nombre de vos clients ne parlent ni le français, ni l'anglais, comme à Vancouver, Toronto ou même Montréal? Comment faites-vous pour servir ces clients-là?

Mme Catley-Carlson: Pour les publications, nous travaillons de près avec un groupe multiculturel. Certaines de nos publications sont maintenant disponibles dans huit ou douze langues différentes. Il s'agit de publications traitant de la santé des femmes âgées et d'autres questions semblables.

En ce qui concerne le service au public, je pense que nous sommes tout à fait en mesure de répondre aux besoins, puisque j'ai moi-même visité bon nombre de nos bureaux et j'ai bien vu comment ils fonctionnent. Je ne sais pas exactement ce qu'il faudrait faire, mais j'imagine qu'il y a moyen de trouver une solution tout à fait pratique. Si quelqu'un parle hongrois, par exemple, je suppose qu'on essaierait de trouver quelqu'un qui puisse communiquer avec lui. Mais je n'ai pas de solution officielle à vous proposer. Et vous?

M. Ballantyne: Non. Nous nous efforçons d'avoir une main-d'oeuvre très représentative. Cela fait partie de nos objectifs sur le plan de l'équité en matière d'emploi. Mais c'est fait sur une base purement volontaire. C'est-à-dire que nos employés vont essayer d'aider quelqu'un qui n'arrive pas à communiquer. Et ils ont l'air de bien s'en sortir.

Mme Catley-Carlson: Lorsque j'étais à Vancouver, on m'a présenté nos employés minoritaires. Il y en avait quatre d'ethnies non chinoises, c'est-à-dire japonaise ou coréenne.

Mr. Lopez: Thank you, Mr. Chairman. I would like to welcome the representatives of the Department of National Health and Welfare.

According to the information you have given us, you have some 2,800 bilingual positions, 2,100 of which are already filled. In other words, some 700 remain to be filled. Just what do you intend to do to deal with the 700 remaining positions? Do you intend to train current employees, or to hire new bilingual staff?

Ms Catley-Carlson: In the case of the 700 remaining positions, they are held by people who have not yet met the linguistic requirements of their positions; that does not mean that the positions have not been filled. Quite the contrary, in fact, since all our positions are currently filled. But the incumbents in those positions have not yet been able to fulfill the requirements of their position. We spend two thirds of a million dollars every year on language training. So, we are talking about \$615,000, and obviously we try to train those employees who need it most, depending on the requirements of their positions.

Nous avons l'intention de diminuer ces dépenses chaque année, mais je ne peux pas vous dire si d'ici quatre ans, ou d'ici trois ans et demi, ce nombre ne sera que de 200. Notre objectif est de diminuer, au fil des années, le nombre de personnes qui occupent des postes sans posséder les compétences linguistiques.

M. Lopez: Cela est conforme à votre politique depuis longtemps, je pense. Ce n'est pas du nouveau cela, n'est-ce pas?

Mme Catley-Carlson: Ce n'est pas du nouveau, non. J'ose dire que nous avons combler plus de postes bilingues ces dernières années, et...

M. Lopez: Cela veut dire quoi? Dans les cinq dernières années?

Mme Desaulniers: Ce n'est pas fait de façon cyclique; ce n'est pas un événement annuel ou un événement extraordinaire. C'est une mesure qui est prise en considération à chaque fois qu'un poste devient vacant, par exemple. Le gestionnaire se penche sur les besoins linguistiques de son unité et à ce moment-là, il décide du profil linguistique du poste.

M. Lopez: Cette politique-là est-elle récente?

• 1715

Mme Desaulniers: C'est une politique du Conseil du Trésor qui est en vigueur depuis 1976. Le Ministère s'y conforme.

M. Lopez: Donc, cette politique existe depuis déjà 15 ans.

Mme Desaulniers: La tendance est à la hausse mais, pas de façon dramatique. Protection de la santé va réviser l'identification linguistique de ses postes, pour à peu près 3 p. 100 des postes par année, et les redressements se font en conséquence.

M. Lopez: Soyez plus précise. De l'année passée à cette année, combien de postes bilingues de plus sont prévus? Est-ce qu'il y a eu du changement ou si c'est la même chose que l'année passée?

Mme Desaulniers: Pas tellement plus. Il y a peut-être une différence en nombre réel, d'à peu près une centaine de postes.

**M. Lopez:** Ce qui veut dire que la Loi sur les langues officielles, et le nouveau règlement, n'ont pas imposé de nouvelles charges à votre administration.

Mme Desaulniers: Non, monsieur.

M. Lopez: C'est la même chose qu'avant.

Mme Catley-Carlson: Il y a augmentation. Nous pourrons revenir avec les renseignements sur le taux de croissance.

M. Lopez: Ce qui veut dire qu'il en coûte plus cher avec la nouvelle loi.

Mme Catley-Carlson: Non. La prestation de services au public est incluse dans ces chiffres, évidemment. Mais nous avons déjà satisfait les demandes émises par le Conseil du Trésor et le commissaire aux langues officielles. Ce dernier dit que nous avons satisfait ces besoins, même avec les 700 postes dont les titulaires ne rencontrent pas le niveau linguistique. Alors, nous offrons déjà un niveau de service satisfaisant. Avec le nouveau règlement et avec la formation

[Translation]

We certainly intend to cut back our spending in this area every year, but I am not in a position to tell you whether four years or three-and-a-half years from now, the number will only be 200. Our goal over the next few years is certainly to decrease the number of people holding positions for which they do not posess the necessary linguistic qualifications.

Mr. Lopez: I believe that has been your policy for quite a long time now. There is nothing new in that, is there?

Ms Catley-Carlson: No, there is not. I would say, however, that we have filled more bilingual positions in recent years and...

Mr. Lopez: What exactly do you mean? In the past five years?

Ms Desaulniers: Well, this is not a cyclical activity; it is not something we do on an annual or ad hoc basis. Rather, it is something that is done every time a position becomes vacant. At that time, the manager reviews the linguistic requirements of his unit and decides what the linguistic profile of the position should be.

Mr. Lopez: Is that a recent policy?

Ms Desaulniers: This is a Treasury Board policy that has been in effect since 1976, and which the department is complying with.

Mr. Lopez: So, this policy has been around for about 15 years.

Ms Desaulniers: There is definitely an upward trend, but not a dramatic one. The Health Protection Branch will be reviewing the linguistic profile of about 3% of its positions per year, and they will be adjusted accordingly.

Mr. Lopez: I would appreciate it if you could be more precise. Compared to last year, how many additional bilingual positions are there? Has there been any change or is the number the same as last year?

Ms Desaulniers: There are not many more. There may be a difference in real terms of about 100 positions.

**Mr. Lopez:** Which means that the Official Languages Act and the new regulations have not in any way increased your costs.

Ms Desaulniers: No, they have not.

Mr. Lopez: So, nothing has changed.

Ms Catley-Carlson: Well, there has been an increase. Perhaps we could get back to you with detailed information on the rate of growth.

Mr. Lopez: I guess that means your costs have increased under the new legislation.

Ms Catley-Carlson: No. These figures obviously include the cost of providing services to the public. But we have already met the requirements of Treasury Board and the Official Languages Commissioner. The latter says that we have met his requirements, even though we still have some 700 positions whose incumbents do not meet the linguistic requirements. In other words, we are already providing a satisfactory level of service. Under the new regulations, and

linguistique que nous offrons chaque année, nous voulons améliorer nettement le service offert aux Canadiens et aux Canadiennes, à travers toutes nos directions générales. Ce n'est pas à cause du nouveau règlement.

M. Lopez: C'est votre politique depuis longtemps. Donc, la nouvelle loi n'a rien changé dans ce sens.

Mme Catley-Carlson: Dix-huit petits bureaux seront affectés. Nous devons y ajouter quelque chose, soit des techniques ou une autre personne, etc. mais, rien de significatif.

M. Lopez: Donc, il s'agit d'un montant insignifiant. Que vous coûtera de plus l'application de la nouvelle loi?

Mme Catley-Carlson: Je n'ai pas les chiffres exacts parce que c'est quelque chose qui est en marche actuellement.

M. Lopez: Donc, il n'y a pas de coûts supplémentaires?

Mme Catley-Carlson: Non, parce que nous avons décidé d'offrir un tel service depuis des années.

M. Lopez: Maintenant, dans un autre ordre d'idées qui n'a pas de rapport direct avec les langues officielles, les services que vous offrez dans les régions, telle l'inspection des aliments et de l'eau, sont-ils toujours offerts gratuitement à la population?

Mme Catley-Carlson: Tous nos services d'inspection sont gratuits. Évidemment, pour le contribuable canadien qui paie pour ce service, ces services ne semblent pas gratuits. Mais pour le consommateur et pour le client, ils sont gratuits.

M. Lopez: Dans la région de Montréal, si quelqu'un désire faire analyser l'eau ou les aliments, est-ce que le service est disponible? Combien de temps faut-il attendre pour recevoir ce service?

Mme Catley-Carlson: Il s'agit là d'un service municipal ou provincial, ce n'est pas un service fédéral. Nous serions impliqués, par exemple, pour déterminer les niveaux de dioxine ou de furanne. Il nous appartient d'émettre les normes selon lesquelles les provinces ou les municipalités vont juger si le niveau est adéquat ou non. Nous intervenons seulement pour émettre les normes et faire la recherche scientifique. Nous n'intervenons pas pour M. un tel ou M<sup>me</sup> une telle. C'est la province ou la municipalité qui le fait. J'imagine qu'il y a des frais pour ce service, mais ce n'est pas de notre domaine. Nous le faisons pour les provinces. Si une province nous demande de le faire, s'il y a un problème scientifique, nous intervenons à ce moment-là.

M. Lopez: Est-ce nouveau ou en a-t-il toujours été ainsi?

Mme Catley-Carlson: Ce n'est pas le gouvernement fédéral qui voit à l'analyse de l'eau ou de la nourriture. Mais si quelqu'un découvre un problème dans la nourriture, par exemple, si quelqu'un trouve une substance dans les raisins, les moules, etc., ce problème devient tout de suite notre préoccupation. Mais, la personne qui s'occupe de l'inspection dans les provinces, par exemple, dans les restaurants, ne relève pas du gouvernement fédéral, mais du gouvernement provincial.

#### [Traduction]

through the language training that we provide each year, we intend to significantly improve the quality of services provided to Canadians throughout each of our branches. But it is not specifically because of the new regulations.

**Mr. Lopez:** It has actually been your policy for quite a long time now. In other words, the new act has had no impact whatsoever in that respect.

Ms Catley-Carlson: Well, some 18 small offices will be affected. There we will have to make some additions, either in the form of new techniques or an additional employee—but nothing significant.

Mr. Lopez: So, we are talking about a negligible sum. What will the implementation of the new act mean for your Department in terms of additional costs?

Ms Catley-Carlson: I do not have the exact figures with me, because that is something that is on going now.

Mr. Lopez: So, there are no additional costs?

Ms Catley-Carlson: No, because we decided to provide these services years ago.

Mr. Lopez: Now, changing the subject to something that is not directly related to official languages, could you tell me whether the food and water inspection services you provide in the regions are always provided free of charge?

Ms Catley-Carlson: Yes, all our inspection services are provided free of charge. Of course, from the perspective of the Canadian taxpayer who pays for all these services, they are not really free. But as far as the individual consumer or client is concerned, they are.

Mr. Lopez: If someone in the Montreal area wants to have tests done on water or food, is such a service available? And what exactly is the waiting period?

Ms Catley-Carlson: Well, that would be a municipal or provincial service, not a federal one. We would be involved in terms of determining the levels of dioxins or furans, for instance. It is our responsibility to issue standards on the basis of which provinces or municipalities determine whether the level is adequate or not. But our only involvement is in the area of standards development and scientific research. We do not get involved directly with individuals. That is the province's or municipality's responsibility. I imagine that there is a charge for this kind of service, but it is not in our area of jurisdiction. We act at the request of the provinces. If a province requests our services because of a specific scientific problem, that is when we may get involved.

Mr. Lopez: Is that something new or has that always been the case?

Ms Catley-Carlson: The federal government is not responsible for analyzing food or water samples. But if a problem arises with a specific food—for instance, a dangerous or toxic substance is found in raisins, mussels or some other food, that problem immediately becomes our concern. But food inspectors at the provincial level—for instance, people who do inspections in restaurants, and that sort of thing—come under provincial government jurisdiction, rather than federal.

• 1720

M. Lopez: Vous avez toujours des inspecteurs dans les provinces. J'ai constaté qu'à plusieurs abattoirs permanents vous avez des inspecteurs fédéraux.

Mme Catley-Carlson: Si je ne me trompe pas, les abattoirs sont inspectés par deux personnes: une du niveau fédéral qui établit les normes sanitaires et l'autre du niveau provincial qui surveille la qualité. Mais je suis un peu hors de mon expertise. Si je ne me trompe pas, il y a au moins deux types d'inspecteurs dans ce domaine.

**M.** Lopez: Donc, pour conclure, la Loi sur les langues officielles ne vous crée aucun problème. Les plaintes qu'on reçoit ou que le commissaire reçoit sont quasiment insignifiantes?

Mme Catley-Carlson: Il faudrait des redressements. Ces redressements étaient déjà prévus. Cependant, nous essayons d'améliorer le service à la clientèle canadienne. Les coûts seront assez minimes, s'il y en a.

M. Lopez: Merci.

Mme Catley-Carlson: Merci beaucoup.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur Lopez. Avant d'aller à M. Kilger, j'aurais une question à vous poser. J'ai été frappé par ce que j'estime être le peu de ressource. Vous avez 8,400 ou 8,500 employés au ministère?

Mme Catley-Carlson: Oui, c'est exact.

Le coprésident (M. Desjardins): Nous recevions, avant vous, le ministère de l'Agriculture. Il y a 10,000 employés au ministère de l'Agriculture.

Mme Catley-Carlson: Oui.

Le coprésident (M. Desjardins): Si je regarde tous les services que vous donnez à l'ensemble de la population canadienne, vous faites affaires avec presque le tiers des canadiens sur une base régulière. Il faut croire que vous êtes très, très efficaces.

Si je regarde une région comme la mienne, l'Abitibi—Témiscamingue, et que je regarde les ressources dont vous disposez, au bureau de Val-d'Or, le nombre de personnes du ministère qui vous représentent—je pense que c'est deux ou trois personnes ressources pour la grande région de l'Abitibi—Témiscamingue, où il y a 150,000 de population.

Voici ma question: étant donné qu'il y a une population anglophone importante à Val-d'Or et à Rouyn—Noranda, est-ce que ces anglophones peuvent recevoir les services en anglais au bureau de Val-d'Or? Les gens qui travaillent pour votre ministère sont bilingues, j'imagine, au bureau de Val-d'Or. Est-il possible d'obtenir ces renseignements?

Mme Catley-Carlson: D'abord, j'espère que je peux vous citer en ce qui concerne notre efficacité et notre manque relatif des personnes-années. Je partage vos vues entièrement.

Pour être sérieux, je vais m'informer de la situation à Val-d'Or. Mais, encore une fois, je répète que si quelqu'un téléphone au bureau de Val-d'Or, la communication peut être transmise à une personne bilingue.

[Translation]

**Mr. Lopez:** But you always have inspectors in the provinces. I myself have noted that you have federal inspectors at a number of slaughterhouses.

Ms Catley-Carlson: If I am not mistaken, slaughterhouses are inspected by two people: a federal government official who sets sanitary standards and a provincial official who monitors quality. But I admit this is not really my area of expertise. As I said, I believe there are at least two different types of inspectors in that area.

Mr. Lopez: So, just to sum up, the Official Languages Act has not created any particular problems for you. The complaints that you or the Commissioner have received are pretty well insignificant, then?

Ms Catley-Carlson: Some adjustments will be required. But those adjustments were already planned, in any case. We are indeed trying to improve the quality of the service we provide to Canadians. But I think that additional costs will be minimal, if any.

Mr. Lopez: Thank you.

Ms Catley-Carlson: Thank you very much.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Lopez. Before I recognize Mr. Kilger, I would just like to ask you one question myself. I was struck by what seemed to me to be a limited number of resources. You say you have 8,400 or 8,500 employees in your department?

Ms Catley-Carlson: Yes, that is correct.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): The witnesses that preceded you were from the Department of Agriculture. That department has some 10,000 employees.

Ms Catley-Carlson: Yes.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Looking at all the services you provide to Canadians across the country, it would seem that you deal with one third of the population on a regular basis. I guess you must be extremely efficient.

Looking at an area such as mine, Abitibi—Témiscamingue, and the number of departmental employees you have at the Val-d'Or office, I believe you have two or three resource persons for the greater Abititi—Témiscamingue area, which has some 150,000 inhabitants.

My question is this: given that there is a significant anglophone population in Val-d'Or and Rouyn—Noranda, are services in English available at your Val-d'Or office for anglophones who may require them? I imagine that the people working for your department in the Val-d'Or office are bilingual. Could you provide me with that information?

Ms Catley-Carlson: First of all, I hope you will allow me to quote you with respect to our efficiency and our relatively low number of person-years. I must say I fully share your view in this regard.

But on a serious note, I will get the information you request about our Val-d'Or office. But I would just like to repeat that anyone phoning our Val-d'Or office would automatically be transferred to a bilingual staff member, if such services were required.

Le coprésident (M. Desjardins): Mais les gens viennent me voir quand ils ont un problème avec la sécurité du revenu ou un problème de santé. Ils viennent à mon bureau. Alors, j'imagine qu'ils peuvent également se rendre à vos bureaux.

Mme Catley-Carlson: Absolument.

Le coprésident (M. Desjardins): J'aimerais être assurer que si un anglophone de Val-d'Or ou de Rouyn—Noranda se rend au bureau de Val-d'Or, il peut être servi en anglais.

Mme Catley-Carlson: Je vais m'informer spécifiquement. Mais, je vous gage 25 sous que la réponse est oui.

Le coprésident (M. Desjardins): Pour continuer dans ce sens, on a souvent invoqué ici le problème d'embauche d'anglophones, au Québec. Est-ce que vous vivez, à votre ministère, le même problème qu'au Québec sur l'embauche d'anglophones? Est-ce que vous avez des statistiques comparables à celles des francophones?

Mme Catley-Carlson: Oui, nous avons des statistiques. Elles indiquent qu'il nous manque des anglophones dans tous les domaines de services au Québec. Nous n'en avons pas assez; nous sommes très conscients du problème et nous devons y faire face.

Le coprésident (M. Desjardins): Est-ce que vous avez des projets?

**Mme Catley-Carlson:** Oui, nous avons des programmes spécifiques pour attirer les anglophones, surtout aux postes des services.

Les professionnels ne sont pas aussi nombreux que le suggère le Québec, mais ce n'est pas aussi grave que le cas des postes des services. Est-ce que vous avez les chiffres?

Mme Desaulniers: Nous avons 4 p. 100 d'anglophones au Québec. Si on regarde par catégorie d'emplois, au personnel de soutien c'est à peu près 3 ou 4 p. 100; pour les agents, c'est plutôt vers le 10 p. 100.

Le Ministère siège au comité consultatif sur la participation des anglophones au Québec. Il y a des objectifs dans notre protocole d'entente dont l'un est de réhausser la participation anglophone au Québec.

**Mr. Kilger:** I will try one more time. To go back to the 5% demand, I do not feel at this time that I can be supportive of that 5%, because I prefer a formula with an absolute number criteria requirement.

• 1725

Let me just put it as briefly as I can. I am asking you what the implication would be of limiting this percentage requirement and only maintaining the requirement expressed in absolute numbers of the population.

Ms Catley-Carlson: I do not think there would be any difference.

**Mr. Kilger:** In that case do you not feel we would be rendering a better service to more Canadians with that type of a formula as opposed to the 5%?

**Mr.** Ballantyne: Right now we are providing a service through electronic means. We feel that is satisfactory with a certain population percentage element—plus or minus or less than 5%—attached to it. If that element were removed, we

[Traduction]

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): People come to see me when they have a problem relating to income security or health. They come directly to my office. So, I imagine that they can also go to your offices.

Ms Catley-Carlson: Yes, absolutely.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I would like to be assured that if an anglophone from Val-d'Or or Rouyn—Noranda goes to your Val-d'Or office, he will be served in English.

Ms Catley-Carlson: I will certainly get that information. But I would be willing to bet you a quarter that the answer is yes.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): In that same connection, the difficulty of hiring anglophones in Quebec is something that has often been raised in this committee. I'd like to know whether your department has a similar problem hiring anglophones in Quebec? Are your statistics for that group comparable to those for francophones?

Ms Catley-Carlson: We do have statistics indicating that we have a shortage of anglophones in every area of service in Quebec. We simply don't have enough. We are very much aware of the problem and are trying to deal with it.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Do you have specific plans in that respect?

Ms Catley-Carlson: Yes, we do have specific programs aimed at attracting anglophones, particularly to service positions.

There are not as many professionals as Quebec suggests there are, but the situation is not as serious there as in the area of service positions. Do you have the figures?

Ms Desaulniers: Four percent of our employees in Quebec are anglophone. In terms of the various categories of employment, among support staff, it is about 3 or 4%; among departmental officers, it is closer to 10%.

The department sits on the advisory committee on anglophone participation in Quebec. Our memorandum of agreement includes specific goals, one of which is to enhance anglophone participation in Quebec.

M. Kilger: Je vais faire une dernière tentative. Pour en revenir à la formule de 5 p. 100, je ne crois pas pouvoir l'appuyer, car je préférerais qu'on opte pour un chiffre précis plutôt qu'un pourcentage.

Je vais essayer de m'expliquer aussi brièvement que possible. Si votre critère prévoyait un nombre absolu, plutôt qu'un pourcentage, quelle serait l'incidence d'un tel changement?

Mme Catley-Carlson: Cela ne changerait absolument rien, à mon avis.

**M.** Kilger: Dans ce cas-là, ne pensez-vous pas que vous seriez en mesure d'offrir de meilleurs services aux Canadiens en appliquant ce genre de formule plutôt que ce pourcentage de 5 p. 100?

M. Ballantyne: À l'heure actuelle, nous avons recours à des moyens électroniques pour offrir certains services. Nous trouvons tout à fait normal de le faire pour un certain pourcentage de la population—c'est-à-dire 5 p. 100 au moins.

would have to look at whether or not the electronic mechanism is sufficient to provide the kind of service necessary to make it consistent throughout the country. That means that we may in fact have to do some language training to have a warm body in place to provide that service, and make it consistent with other areas. I do not know what those figures might be, but it is something that would have to be looked at. It is a possibility that it could cost more in that sense.

Mr. Kilger: I do not dispute that it would cost more, but I think those increases would be marginal, and the increase in services would be more than—

Mr. Ballantyne: As we indicated before, we think there are about 18 of our offices—income security, as an example—that we have to look at in terms of the new regulations.

Le coprésident (M. Desjardins): S'il n'y a pas d'autres questions, je vous remercie. Je voudrais savoir si je résume bien votre position en disant que pour vous la nouvelle réglementation et la norme de 5 p. 100 ne causent vraiment pas de problèmes majeurs et que vous êtes prêts à fonctionner, et que même si on faisait sauter ce critère de 5 p. 100, vous seriez également, à court terme, capables de dispenser toute la gamme des services auprès de l'ensemble de la population canadienne en termes de langue officielle. Je résume bien votre position?

Mme Catley-Carlson: Oui.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci beaucoup.

We adjourn for today. I will see you tomorrow afternoon at 3.30, same hour, same room.

[Translation]

Mais si l'on n'appliquait plus ce critère, il faudrait déterminer à ce moment-là si nos moyens électroniques seraient suffisants pour offrir un service de qualité semblable partout au pays. Il faudrait peut-être, par exemple, que nous offrions des cours de formation linguistique afin d'assurer la présence d'un employé qualifié dans certaines régions, afin que la qualité de nos services soit partout pareille. Je ne sais pas de combien d'employés il pourrait s'agir, mais il faudrait certainement se pencher là-dessus. Quoi qu'il en soit, il est possible qu'une telle formule finisse par nous coûter plus cher.

M. Kilger: Je ne dis pas le contraire, mais je pense que les coûts supplémentaires seraient minimes, alors que la qualité des services serait tellement plus. . .

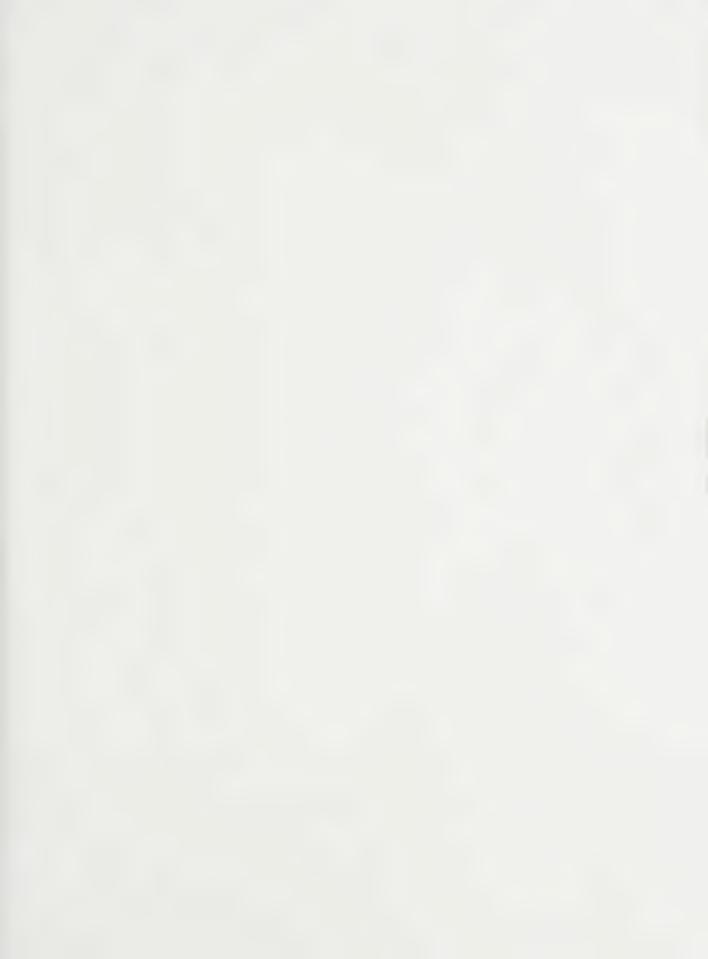
M. Ballantyne: Comme nous le disions tout à l'heure, il nous semble que des changements seront nécessaires dans environ 18 de nos bureaux—dans le domaine des programmes de la sécurité du revenu, par exemple—pour respecter les dispositions de la nouvelle réglementation.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): If there are no further questions, allow me to thank you for being here today. I think that I am accurately summing up your position when I say that as far as you are concerned, the new regulations and the 5% criterion will not pose significant problems and that you are prepared—and would be even if we eliminated the 5% criterion—to provide, in the short term, a whole range of services to the public in both official languages. Is that an accurate summary of your position?

Ms Catley-Carlson: Yes.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you very much.

La séance est donc levée. Nous nous reverrons demain après-midi à 15h30, dans la même salle.







# MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port pavé

Lettermail

Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

#### WITNESSES

#### From Agriculture Canada:

Louis Tousignant, Assistant Deputy Minister, Food Production & Inspection Branch;

Charlie Stroll, Assistant Deputy Minister, Agriculture Development Branch;

Michelle Comeau, Director General, Personnel Branch;

Claude Desrochers, Director, Official Languages Division, Personnel Branch.

#### From Health and Welfare Canada:

Margaret Catley-Carlson, Deputy Minister;

Diane Desaulniers, Acting Director, Official Languages Bureau;

Rod Ballantyne, Director General of the Personnel Administration Branch.

#### **TÉMOINS**

#### D'Agriculture Canada:

Louis Tousignant, sous-ministre adjoint, Direction générale de la production et de l'inspection des aliments;

Charlie Stroll, sous-ministre adjoint, Direction générale du développement agricole;

Michelle Comeau, directrice générale, Direction générale du personnel;

Claude Desrochers, directeur, Division des langues officielles, Direction du personnel.

#### De Santé et Bien-être Canada:

Margaret Catley-Carlson, sous-ministre;

Diane Desaulniers, directrice intérimaire, Bureau des langues officielles;

Rod Ballantyne, directeur général, Administration du personnel.

**SENATE** 

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 25

Wednesday, February 20, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. **SÉNAT** 

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 25

Le mercredi 20 février 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

# Official Languages

# Langues officielles

#### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C., 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

#### **CONCERNANT:**

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

#### WITNESSES:

(See back cover)

# TÉMOINS:

(Voir à l'endos)



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

# STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen: Senator Dalia Wood

Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen:

Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 089

#### MINUTES OF PROCEEDINGS

WEDNESDAY, FEBRUARY 20, 1991 (29)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 3:37 o'clock p.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator Louis-J. Robichaud.

Representing the House of Commons: Gabriel Desjardins and Robert Kilger.

Acting Member present: Phillip Edmonston for Ian Waddell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe and Grant Purves, Research Officers.

Witnesses: From Revenue Canada: Customs and Excise: R. Hubbard, Deputy-Minister; H.J. Giles, Assistant Deputy Minister, Customs Operations Branch; A. Leblond, Director, Official Languages Directory; R. Tittley, Regional Director, Montreal Region and M. Reteff, Assistant Deputy-Minister, Human Resources Branch. Taxation: Pierre Gravelle, Deputy Minister; Richard S. Rittenberg, Assistant Deputy Minister, Human Resources Branch and Marcel L. Pilon, Director, Official Languages Division. From the Office of the Commissioner of Official Languages: D'Iberville Fortier, Commissioner.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

- R. Hubbard from Customs and Excise made an opening statement and, with the other witnesses, answered questions.
- P. Gravelle from Taxation made an opening statement and answered questions.

D'Iberville Fortier made a statement.

At 5:25 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

PROCÈS-VERBAL

LE MERCREDI 20 FÉVRIER 1991 (29)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à 15 h 37, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'hon. sénateur Louis-J. Robichaud.

Représentant la Chambre des communes: Gabriel Desjardins et Robert Kilger.

Autre député présent: Phillip Edmonston remplace Ian Waddell.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

Témoins: De Revenu Canada: Douanes et accise: R. Hubbard, sous-ministre; H.J. Giles, sous-ministre adjoint, Direction des opérations douanières; A. Leblond, directeur, Division des langues officielles; R. Tittley, directeur régional, Région de Montréal; M. Reteff, sous-ministre adjoint, Direction des ressources humaines. Impôt: Pierre Gravelle, sous-ministre; Richard S. Rittenberg, sous-ministre adjoint, Direction générale des ressources humaines; Marcel L. Pilon, directeur, Division des langues officielles. Du Commissariat aux langues officielles: D'Iberville Fortier, commissaire.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public» (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

R. Hubbard, Douanes et accise, fait un exposé puis, avec les autres témoins, répond aux questions.

P. Gravelle, Impôt, fait un exposé et répond aux questions.

D'Iberville Fortier fait un exposé.

À 17 h 25, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Monique Hamilton

Committee Clerk

Monique Hamilton

Greffière de comité

#### **EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus] Wednesday, February 20, 1991

• 1537

# Le coprésident (M. Desjardins): À l'ordre!

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles, nous examinons le document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public».

Nous recevons aujourd'hui des témoins de Revenu Canada. Il a été entendu que, dans un premier temps, les représentants de Douanes et Accise comparaîtraient. Dans un deuxième temps, les représentants de l'Impôt comparaîtront.

Je demanderais à  $M^{\text{me}}$  Hubbard, qui est sous-ministre, de nous présenter les gens qui l'accompagnent et de faire ensuite son allocution.

Mrs. R. Hubbard (Deputy Minister, Customs and Excise): I would like to introduce my colleagues, as you suggested. They are Mr. Murdoch Reteff, Assistant Deputy Minister of Human Resources; Mr. André Leblond, Director of the Official Languages Program; Mr. Hank Giles, Assistant Deputy Minister, Customs Operations; and Mr. Robert Tittley, Regional Director for Excise, Montreal Region.

I would like to take this opportunity to provide an overview of the Official Languages Program at Revenue Canada, Customs and Excise, in addition to discussing in general terms the Treasury Board's proposed regulations on communication with and services to the public.

The Official Languages Program has a very special meaning at Customs and Excise. This results primarily from our extensive dealings with the Canadian public. Ours is a large, decentralized department whose clientele consists of representatives from all sectors of industry and trade and over 100 million travellers who enter Canada each year at all hours of the day and night through customs ports.

The number and diversity of clients served, the distribution of offices throughout the country and the provision of 24-hour, 7-day-a-week service in many of these offices are all factors that make Customs and Excise unique and explain the scope of our continuing challenge in implementing the official languages program.

In fact, I believe it is of primary importance for us to help ensure that the proposed regulations we are here to talk about constitute both a positive step in providing better services to minority official language groups and a feasible and practical objective. [Translation]

## **TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique] Le mercredi 20 février 1991

#### The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Order please!

Pursuant to standing order 32(5), and Section 85 of the Official Languages Act, we are considering the document entitled: "Draft of the Proposed Regulations Respecting Communications with and Services to the Public in Either Official Language".

Our witnesses today are from Revenue Canada. We have agreed to hear first representatives from Customs and Excise. They will be followed by representatives from Taxation.

I would ask Mrs. Hubbard, the deputy minister, to introduce those who are with her today and then to make her presentation.

Mme R. Hubbard (sous-ministre, Douanes et Accise): J'aimerais vous présenter mes collègues, comme vous me l'avez demandé. Il s'agit de M. Murdoch Reteff, sous-ministre adjoint, Direction des ressources humaines; M. André Leblond, directeur du Programme des langues officielles; M. Hank Giles, sous-ministre adjoint, Direction des opérations douanières; et M. Robert Tittley, directeur régional de l'Accise, région de Montréal.

Je tiens à profiter de l'occasion pour vous fournir un aperçu du Programme des langues officielles à Revenu Canada, Douanes et Accise, en plus de discuter en termes généraux du règlement portant sur la description de services au public dans les deux langues officielles, qui a été déposé par le Conseil du Trésor.

Le Programme des langues officielles prend une signification toute particulière à Douanes et Accise. Cette situation vient du fait que nous avons des relations très suivies avec le public canadien; notre ministère est vaste et décentralisé, et notre clientèle se compose de représentants de tous les secteurs de l'industrie et du commerce, de même que de plus de 100 millions de voyageurs qui, chaque année, entrent au Canada, par les bureaux des douanes, à n'importe quelle heure du jour ou de la puit

Le nombre de clients et la diversité de la clientèle que nous servons, la répartition de nos bureaux à la grandeur du Canada et le fait que nous ayons à offrir des services 24 heures par jour, sept jours par semaine dans bon nombre de nos bureaux, sont des facteurs qui rendent Douanes et Accise unique et qui expliquent la portée du défi continuel que nous devons relever dans le cadre de la mise en oeuvre du Programme des langues officielles.

En fait, je crois qu'il est d'une importance primordiale pour nous de nous assurer que l'avant-projet de règlement dont nous parlerons aujourd'hui constitue à la fois une étape importante dans la prestation de meilleurs services aux groupes de langue officielle minoritaire, de même qu'un objectif possible et réalisable.

Actuellement, le Ministère reconnaît l'existence d'une demande importante de services dans la langue minoritaire dans environ 200 bureaux. Nous reconnaissons d'ores et déjà l'existence d'une demande importante à chacun des principaux postes frontaliers et aéroports internationaux.

• 1540

Plus de 3,600 de nos postes sont des postes bilingues occupés, et 81 p. 100 de ceux-ci sont des postes dont les responsabilités incluent le service au public. Plus de 94 p. 100 de nos employés occupant des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Ce chiffre excède de beaucoup la moyenne actuelle de 85 p. 100 pour l'ensemble de la Fonction publique. Cela ne signifie toutefois pas que nous avons cessé de faire des efforts en vue d'améliorer davantage notre situation.

Parmi nos initiatives actuelles ayant trait au service au public, nous avons un programme continu d'information et de sensibilisation aux langues officielles destiné aux employés des Douanes et de l'Accise, dans le cadre duquel nous rejoignons quelques centaines d'employés chaque année, de même que tous nos inspecteurs-recrues des Douanes. Nous poursuivons de plus la mise en oeuvre de notre projet de guérites bilingues. Ce projet permettra aux voyageurs qui entrent au pays à certains postes frontières importants de l'Ontario d'obtenir du service à une guérite bilingue d'inspection primaire.

Néanmoins, comme vous le savez sans doute, nous recevons quelquefois des plaintes des membres du public. Même si une seule plainte est une de trop, nous croyons que le nombre de plaintes reçues devrait être considéré à la lumière de l'envergure des services offerts au public. Dans les faits, au cours des dernières années, le commissaire aux langues officielles a reconnu les efforts et l'engagement du Ministère à la mise en oeuvre du programme.

L'année qui vient de se terminer a été une année de changements pour le ministère. L'Accise a mis en oeuvre la nouvelle taxe sur les produits et services, la TPS. Les gestionnaires de l'Accise, conscients du fait que le service au public se situe au coeur de leur mandat, n'ont pas ménagé leurs efforts pour s'assurer que ce public sera également servi dans la langue officielle de son choix.

In respect of the proposed regulations, I would like to make the following comments. The proposed regulations dealing with specific circumstances are most pertinent to the customs and excise situation. Both are GST excise registrants, and commercial customs clientele are for the most part restricted and, insofar as language preference is concerned, are either already identified or identifiable.

En ce qui a trait à l'administration de la TPS, le Ministère s'attend à ce que le règlement ait peu d'impact sur ses ressources humaines et financières. En vertu de la règle portant sur la clientèle identifiable, l'Accise n'aura sans doute pas à désigner de nouveaux bureaux où la demande serait importante. Tout au plus lui faudra-t-il consacrer un nombre modeste d'années-personnes à renforcer sa capacité bilingue dans certains bureaux et un montant tout aussi modeste à

[Traduction]

At present, the Department recognizes the existence of significant demand for service in the minority language at approximately 200 offices. As well, we already recognize the existence of significant demand at each of our main border ports and international airports.

More than 3,600 of our staffed positions are bilingual, and 81% of these positions involve service to the public. Over 94% of our employees occupying bilingual positions meet the linguistic requirements of their position. This number far exceeds the average of 85% for the Public Service as a whole. However, this does not mean that we have reduced our efforts in order to further improve our situation.

Among our current initiatives in respect of service to the public, is an extensive Official Languages Information and Sensitivy Program, reaching hundreds of employees each year at Customs and Excise, including all of our customs inspector recruits. We are also pursuing the implentation of our bilingual booth project. This project allows travellers entering the country at certain major border crossings in Ontario the option of going through a designated bilingual primary inspection booth.

Nonetheless, as you are no doubt aware, we sometimes do receive complaints from the public. While even a single complaint is one too many, we believe the number of complaints received should be considered in the light of how much service is provided to the public. In fact, in recent years, the Commissioner of Official Languages has acknowledged the Department's efforts and commitment in implementing the program.

This past year has brought many changes within the Department. The Excise Branch implemented the new Goods and Services Tax (GST). Excise managers, aware that service to the public is an intrinsic part of their mandate, spared no effort to ensure that the public would be served equally well, whatever the official language of their choice.

En ce qui a trait à l'avant-projet de règlement, j'aimerais faire les commentaires suivants: L'aspect de l'avant-projet de règlement qui trait des «circonstances particulières» s'applique davantage à la situation de Douanes et Accises. La clientèle inscrite visée par la TPS-Accise, de même que la clientèle commerciale des Douanes, sont en grande partie restreintes et leur préférence linguistique est d'ores et déjà soit identifée ou identifiable.

Regarding the application of the GST, the Department expects that the regulations will have little impact on its human and financial resources. In respect of proposed regulations dealing with identifiable clientele, Excise will not have to designate new significant demand offices. Nevertheless, it will be necessary to allocate a few person-years to increase the bilingual capacity in some offices and to allocate some financial resources to improve toll free long

améliorer des services d'appels téléphoniques sans frais. Nous croyons qu'un tel investissement dans ce domaine permettra d'offrir un service de qualité égale aux deux groupes linguistiques que nous servons.

Other specific-circumstances regulations dealing with places of entry into Canada and with the travelling public will obviously have significant application in our customs operations.

In respect of requirements resulting from the nature of the office provisions, the department will be affected by the designation of offices in each province, other than airports, where the greatest number of persons enter Canada in a year.

The provisions that deal with toll-free long-distance telephone services will also apply to us, and the department will take the necessary steps to apply these provisions, as they are key to the service we provide.

Requirements contained in Part III of the regulations in dealing with duty-free shops and self-serve equipment will also affect the department. While requirements on services at duty-free shops that are under licence to the department may have a clear impact, those that deal with self-serve equipment, including banking machines, may affect the department in the near future.

Such future use of automation at certain ports is an initiative that is part of a departmental project called Customs 2000. Customs 2000 initiatives, including those that deal with automation, already take into consideration at the planning stages official language program requirements.

## • 1545

Finally, proposed regulations dealing with general circumstances have a more limited impact on Customs and Excise. Certain offices will nevertheless be affected. Those providing services to an unrestricted local clientele, such as services offered at our customs regional offices, may be affected by these rules, based on demographic data. In order to fully apply these regulations the department will have to hold surveys on the language preference of its clients. A number of surveys would be required at Customs and Excise, and the methodology for these surveys will be determined by the Treasury Board. As a result, we are at present unable to assess the true impact in this regard, both financially and in terms of human resources.

Also, it is clearly impossible to determine in advance how many additional bilingual employees will be required in locations where the level of demand has yet to be determined. While it is possible to estimate the impact more precisely, the department predicts that it will need a significant increase in bilingual resources. You will note that achieving the objectives in this regard would of course be done in full co-operation with the unions. Employees willing

#### [Translation]

distance telephone services. We believe that such a investment in this area will allow us to offer service of equal quality to both linguistic groups.

D'autres aspects des règlements ayant trait aux «circonstances particulières» et traitant des lieux d'entrée au Canada et du public voyageur s'appliqueront évidemment de façon importante à nos opérations douanières.

En ce qui concerne les exigences qui découleront des dispositions ayant trait à la «vocation du bureau», le ministère aura a désigner des bureaux dans chaque province, autres que les aéroports, où le plus grand nombre de personnes entrent au Canada chaque année.

Les dispositions traitant du service d'appels téléphoniques sans frais s'appliqueront aussi à nos opérations et le ministère prendra les mesures voulues afin d'appliquer ces dispositons étant donné qu'elles sont essentielles au service que nous offrons.

Les exigences contenues dans la Partie III des règlements et ayant trait aux boutiques hors taxes ainsi qu'aux appareils libre-service auront aussi un effet sur les opérations du ministère. Alors que les exigences relatives aux services offerts dans les boutiques hors taxes, lesquelles sont contrôlées par le ministère, peuvent avoir des répercussions certaines, les dispositions ayant trait aux appareils libre-service, y compris les guichets bancaires automatiques, pourront avoir un effet sur les opérations du ministère dans un avenir rapproché.

L'utilisation future de systèmes automatisés à certains bureaux est une initiative qui fait partie d'un projet ministériel intitulé Douanes 2000. Les initiatives prises dans le cadre de Douanes 2000, y compris celles qui ont trait aux systèmes automatisés, tiennent déjà compte, au stade de la planification, des exigences du Programme des langues officielles.

Finalement, l'aspect de l'avant-projet de règlement qui traite des «circonstances générales» a des répercussions plus limitées sur les opérations de Douanes et Accise. Il y aura toutefois des répercussions sur les opérations de certains bureaux: les bureaux offrant des services à une clientèle locale «non restreinte», comme par exemple des services offerts à nos bureaux de douanes régionaux, peuvent être visés par ces règlements fondés sur les données démographiques. De façon à appliquer adéquatement ces règlements, le ministère aura à mener des sondages sur la préférence linguistique de ses clients. Un certain nombre de sondages devraient être menés à Douanes et Accise, et la méthode de sondage devra être déterminée par le Conseil du Trésor. En conséquence, nous ne pouvons, pour le moment, évaluer les véritables répercussions en cette matière, autant sur le plan financier que sur celui des ressources humaines.

De plus, il est absolument impossible de déterminer à l'avance le nombre d'employés bilingues nécessaires aux endroits où le niveau de demande doit être déterminé. Aux endroits où il est possible d'estimer les répercussions de façon plus précise, le ministère prévoit qu'une augmentation appréciable des ressources bilingues s'avérera nécessaire. Il faut préciser ici que l'atteinte des objectifs à cet égard devrait se faire en collaboration avec les syndicats. Même si les

and able to become bilingual can be trained, and others can take advantage of voluntary transfers, and to a certain extent imperative staffing can be used. All this takes time and resources.

We have already identified certain needs that will result from the regulations. To a certain extent, however, it is impossible to precisely determine the impact. For example, surveys would technically be required at approximately 200 sites at Customs and Excise. We have been consulted by the Treasury Board Secretariat on the impact of these proposed regulations and namely of the provisions dealing with specific circumstances. At that time the department expressed the opinion that such intitiatives cannot be carried out without incurring some costs. For example, I have already mentioned the bilingual booth project designed to improve the quality of our services to travellers. Experience has shown that to guarantee the presence of bilingual officers at the booth, Customs had to increase to 18 the number of bilingual officers at each of these booth sites. The bilingual booth project has to date been implemented in eight locations.

In the end, however, we review this need for extra resources not as a cost but as an investment. Fundamentally, Customs and Excise exists because it provides services, and good, efficient, readily available services in both official languages are the cornerstone of any sound policy on service to the public. Our employees and managers hold this belief.

To quote the report prepared by the Public Service 2000 task force on service to the public:

Public servants from the front lines in our most remote offices through to middle managers, who bear so much of the weight of keeping federal operations running, will do the job of making the Canadian Public Service second to none, if we let them, if we motivate them, if we listen to them and if we show leadership.

We would be pleased to answer your questions, Mr. Chairman.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mrs. Hubbard, for your presentation. May I ask you a short question? How many employees do you have in your department?

Mrs. Hubbard: Somewhat over 13,000, Mr. Chairman.

Mr. Kilger (Stormont—Dundas): I certainly want to extend greetings, and thank Mrs. Hubbard and her colleagues for joining us today. Certainly your brief is most informative.

Would you see yourselves as being able to implement the regulations over a period of let us say one year? Have you done an estimate on the length of time it might take you? I know you have contractual obligations, as others have and so on.

#### [Traduction]

employés qui désirent devenir bilingues et qui en sont capables peuvent être formés, que ceux qui le désirent peuvent profiter de mutations volontaires et que, jusque dans une certaine limite, la dotation impérative peut être utilisée, il faut ajouter que toutes ces mesures exigent des ressources supplémentaires et prennent un certain temps.

Nous avons déjà déterminé certains besoins qui découleront de ces règlements. Toutefois, dans une certaine mesure, il est impossible de déterminer de facon précise les répercussions de ces règlements. Par exemple, les sondages devront être menés dans approximativement 200 endroits à Douanes et Accise. Nous avons été consultés par le Secrétariat du Conseil du Trésor en ce qui a trait aux répercussions des règlements proposés, et notamment sur les dispositions traitant de «circonstances particulières». Actuellement, le ministre est d'avis que de telles initiatives ne pourront être menées sans que des frais ne soient engagés. Par exemple, j'ai déjà mentionné le projet de service bilingue au guichet, qui doit améliorer la qualité de nos services aux voyageurs. L'expérience nous a démontré que, pour assurer la présence d'agents bilingues aux guichets, les Douanes ont dû porter à 18 le nombre d'agents bilingues à chacun de ces endroits où il y un service bilingue. Le projet de service bilingue au guichet a été mis en oeuvre à huit endroits.

Au fond, cependant, nous considérons ce besoin de ressources supplémentaires non comme étant un coût mais bien un investissement. Fondamentalement, Douanes et Accise existe parce qu'il offre des services. Des services de bonne qualité, efficaces et facilement accessibles dans les deux langues officielles forment la pierre angulaire de toute politique solide ayant trait au service au public. Nos employés et nos gestionnaires sont d'accord avec cette opinion.

Je cite le rapport préparé par le groupe de travail sur la Fonction publique 2000 en ce qui concerne les services au public:

«Tous les fonctionnaires, de ceux affectés aux points de service situés dans les bureaux les plus reculés, aux cadres intermédiaires qui sont en grande partie responsables du déroulement des activités du gouvernement fédéral, contribueront à placer la fonction publique du Canada en tête du peloton—dans la mesure où nous leur donnerons la lattitude dont ils ont besoin, où nous les encouragerons, où nous serons à leur écoute, et où nous leur donnerons la direction nécessaire.»

Monsieur le président, nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, madame Hubbard, de votre exposé. Puis-je vous poser une petite question? Combien d'employés comptez-vous dans votre ministère?

Mme Hubbard: Un peu plus de 13,000, monsieur le président.

M. Kilger (Stormont—Dundas): Je veux d'abord souhaiter la bienvenue à  $M^{\text{me}}$  Hubbard et à ses collègues et les remercier d'être venus aujourd'hui. Votre mémoire est certainement riche en renseignements.

Pensez-vous être en mesure d'appliquer le règlement dans un délai de, mettons, un an? Avez-vous estimé combien de temps cela pourrait vous demander? Je sais que, comme d'autres, vous avez des obligations contractuelles, etc.

Mrs. Hubbard: It depends in part, Mr. Chairman, on how much change needs to be brought about. In part, as I mentioned in my remarks, technically there are some surveys that we need to carry out to estimate the demand. We will not know what we need to do to respond to that until we in fact have the results of those surveys. I think our view is that it would be a challenge for us to get everything up and running the way we would like to, and we should, in a year.

Mr. Kilger: Do you see that as the biggest problem area, or do you see others that you might have to address in implementing the regulations?

Mrs. Hubbard: No, I think the challenge for us is to try to develop an approach that uses a variety of techniques, and the time to get it up is certainly one of the issues. I think the other thing is that it is not one particular approach that is going to work everywhere, whether it is in terms of deciding between indeterminate staffing or training or whether it is in fact experimenting with new innovative ways of providing extra service. For instance, the bilingual booth I mentioned a minute ago was an approach we took that was certainly not the kind of conventional approach we might have taken. I think the challenge for us will be to figure out how to accomplish innovatively what needs to be accomplished and then decide how quickly we can get that up and running.

• 1550

Mr. Kilger: I would like to move to free trade, particularly the new phenomenon of cross-border shopping, which impacts a good number of border crossing communities. What kind of an impact do you see this having on bilingual services? It is not just Americans coming over; it is a lot of Canadians going over and coming back. In my riding in Cornwall, the figures in December were close to a 400% increase in the travel from December 1989 to December 1990. Obviously many of the people in a community such as ours are fluent in the two official languages. I just wonder if that phenomenon has been taken into consideration already, what the impact has been and how you see it proceeding.

Mrs. Hubbard: Let me try to respond generally, and then I will ask Hank Giles, who is the Assistant Deputy Minister of Customs Operations, if he wants to add more detail.

Generally speaking, you are right. The cross-border shopping phenomenon has had an impact on us. The workload we have had has been going up steadily over the last several years. It has been going up most rapidly in terms of returning Canadians as opposed to tourists, for example. There is no doubt that this could have an impact on the number of occasions people want bilingual service. But it is also fair to say that in most of the larger places where we see

[Translation]

Mme Hubbard: Monsieur le président, cela dépend en partie du nombre de changements qui devront être apportés. Comme je l'ai mentionné dans mon exposé, nous devrons mener des sondages afin de pouvoir évaluer la demande. Nous ne saurons pas quelles mesures nous devrons prendre tant que nous n'aurons pas les résultats de ces sondages. À mon avis, ce serait pour nous tout un défi que de prendre toutes les mesures nécessaires et que les choses fonctionnent comme nous le souhaiterions, et comme elles le devraient, dans l'espace d'un an.

**M.** Kilger: À votre avis, est-ce votre plus grand problème? Pensez-vous avoir d'autres difficultés dans la mise en oeuvre du règlement?

Mme Hubbard: Non, je pense que pour nous, le défi consistera à trouver une méthode faisant appel à diverses techniques, et le temps que cela nous demandera sera certainement un facteur. Notre autre problème c'est que la même méthode ne pourra pas être utilisée partout. Par exemple, nous pourrions avoir à choisir entre la dotation pour une période indéterminée ou la formation, ou alors faire preuve d'imagination pour trouver de nouvelles façons d'offrir des services additionnels. Par exemple, le service bilingue au guichet dont j'ai parlé il y a un instant constitue une méthode que l'on ne peut certainement pas qualifier de méthode classique. Je pense que pour nous le défi sera de trouver des moyens novateurs d'accomplir le nécessaire et de déterminer ensuite à quel rythme nous pouvons mettre en oeuvre ces mesures.

M. Kilger: J'aimerais que l'on parle du libre-échange, et en particulier de ce nouveau phénomène du magasinage transfrontalier qui a des répercussions sur bon nombre de collectivités situées près des postes frontaliers. Quel effet ce phénomène pourrait-il avoir sur les services bilingues? Il ne s'agit pas seulement d'Américains qui viennent au Canada. Dans bien des cas, ce sont des Canadiens qui traversent la frontière et qui reviennent. Dans ma circonscription, à Cornwall, les données de décembre indiquaient une augmentation de près de 400 p. 100 des voyages effectués entre décembre 1989 et décembre 1990. Bien sûr, dans une collectivité comme la mienne, bon nombre de personnes s'expriment couramment dans les deux langues officielles. J'aimerais savoir si vous avez déjà tenu compte de cette tendance, quels effets elle a eus et de quelle manière, selon vous, cette situation évoluera.

Mme Hubbard: Je vais essayer de répondre en termes généraux et ensuite je demanderai à Hank Giles, qui est sous-ministre adjoint responsable des opérations douanières, de vous donner plus de précisions.

En termes généraux, vous avez raison. Le phénomène du magasinage transfrontalier nous touche. Notre charge de travail augmente constamment depuis quelques années. Cette croissance est attribuable surtout au nombre de Canadiens qui reviennent au pays plutôt qu'au nombre de touristes. Il est évident que cela aura des répercussions sur la demande de services bilingues. Mais, il est vrai également que dans la plupart des centres importants, où ce phénomène du

the biggest impact of cross-border shopping, we do have a bilingual capacity at the moment. We may have to improve it or enhance it a little, but I do not think it has a dramatic impact on our need as we look ahead to implementing these regulations.

Mr. H.J. Giles (Assistant Deputy Minister, Customs Operations Branch, Customs and Excise): The only thing I would like to add is that your figure for Cornwall of 400% is a correct figure. I am not disputing it.

Mr. Kilger: It is only inflated by about 10% or 11%, I am not sure which.

Mr. Giles: Yes, but you know the reason why. It is the mall in Massena. We all know that. We are all worried about it. Our increase in January over January of last year in payments or collections from these cross-border shoppers across the country was about 60%. It is going up. It is also a problem. You are quite correct.

On the bilingualism side in Cornwall, it is one of the few places where we have never had a problem. Some 80%, if not more, are bilingual. You have the most bilingual constituency in Canada.

Mr. Kilger: There is no question about that.

You brought up a point of great interest to me. From the technological point of view, do you see technology displacing certain bilingual positions, or is it simply there to enhance the services? Could there be a displacement either through the regulations or the implementation of technology?

Mrs. Hubbard: I would not have thought so. When we are talking about automation, we are talking about more efficient ways of permitting returning residents to pay the duties and taxes they owe. We are also talking about things like telephone lines in areas like Toronto and Montreal to provide additional information when people phone in for information to find out what the rules are for customs.

We are experimenting now with some pilot projects. You can use your telephone dial for additional information, depending on what particular kind of information. We find this is a very efficient way of providing information to individuals. It will improve the service we are providing. We provide that fully bilingually. In fact, it so happens that I was in Montreal last week and I tried this experiment. The first question you are asked on our new line is whether you want to proceed with the conversation in English or in French. That is another example of the kinds of things we are doing.

• 1555

M. Edmonston (Chambly): Vous avez parlé des kiosques bilingues comme un service assez innovateur. Ce n'est pas un service conventionnel pour répondre à un problème quelconque. Dans le passé, vous avez eu recours à des méthodes plus conventionnelles. Pour vous, le kiosque bilingue est une méthode non conventionnelle.

Expliquez-moi pourquoi c'est non conventionnel et tellement innovateur. Quelles étaient votre méthodes conventionnelles, dans le passé, pour régler ce genre de problème?

[Traduction]

magasinage transfrontalier a le plus de répercussions, nous avons déjà des ressources bilingues. Nous devrons peut-être améliorer ou accroître cette capacité quelque peu, mais je ne pense pas que cela ait des répercussions très graves pour ce qui est de la mise en oeuvre de ce règlement.

M. H.J. Giles (sous-ministre adjoint, Direction des opérations douanières, Douanes et Accise): J'ajouterai simplement que le chiffre de 400 p. 100 que vous avez donné pour Cornwall est exact. Je ne le conteste pas.

M. Kilger: Il n'a été arrondi que de 10 ou 11 p. 100, je ne sais plus très bien.

M. Giles: Oui, et vous connaissez la raison. C'est à cause du centre d'achat à Massena. Nous le savons tous et cela nous inquiète. Au pays, les paiements ou les sommes perçues auprès de ces magasineurs transfrontaliers ont augmenté d'environ 60 p. 100 entre le mois de janvier 1990 et janvier 1991. Il y a augmentation et c'est un problème. Vous avez tout à fait raison.

Pour ce qui est du bilinguisme à Cornwall, cette ville est l'un des rares endroits où nous n'avons jamais eu de problèmes. Environ 80 p. 100 des personnes sont bilingues, si ce n'est pas plus. Vous avez la circonscription la plus bilingue au Canada.

M. Kilger: Cela ne fait aucun doute.

Vous avez soulevé une question qui m'intéresse énormément, celle de la technologie. Pensez-vous que la technologie pourrait éliminer certains postes bilingues, ou s'agit-il simplement d'améliorer les services? Se pourrait-il que des postes soient éliminés à cause du règlement ou de l'introduction de la technologie?

Mme Hubbard: Je ne le crois pas. Lorsque nous parlons d'automatisation, nous parlons de moyens plus efficaces de percevoir les droits et taxes que doivent les résidents qui reviennent au pays. Il s'agit également de lignes téléphoniques dans des régions comme Toronto et Montréal qui nous permettent de fournir des renseignements supplémentaires aux personnes qui nous demandent des renseignements sur les règles de la douane.

Nous avons à l'heure actuelle quelques projets-pilotes. Il est possible d'utiliser le cadran du téléphone pour obtenir des renseignements additionnels, selon le genre de renseignements demandés. Nous trouvons que c'est un moyen très efficace de renseigner les gens. Cela nous aidera à améliorer les services que nous offrons. Ce service est entièrement bilingue. Justement, j'ai tenté l'expérience la semaine passée alors que je me trouvais à Montréal. Dès que vous appelez notre nouvelle ligne on vous demande d'abord si vous voulez continuer en anglais ou en français. C'est un exemple de plus du genre d'initiative que nous prenons.

Mr. Edmonston (Chambly): You said that the bilingual booths were quite an innovative service. This is not a conventional service to meet an ordinary problem. In the past, you used more conventional methods. For you, the bilingual booth is a non-conventional method.

Can you explain why this is so unconventional and innovative? What conventional means did you use in the past to solve this kind of problem?

Mme Hubbard: Auparavant, on expliquait simplement qu'on n'avait pas assez de personnel bilingue pour offrir en tout temps un service dans les deux langues. Avec l'idée d'une guérite bilingue, on peut utiliser une équipe bilingue qui peut offrir un service bilingue pendant toute la journée et toute la nuit. On a une affiche qui indique aux voyageurs que, s'ils veulent un service bilingue, ils doivent passer par la ligne B. Auparavant, on disait aux gens que, s'ils passaient à la frontière entre 9 heures et 12 heures, par exemple, ils pouvaient alors avoir un service bilingue, mais que ce n'était pas le cas plus tard parce qu'on n'avait pas assez de ressources.

Dans les postes frontaliers où on n'a pas assez de personnel pour avoir une guérite bilingue, on offre aussi un service un peu différent. Auparavant, on demandait à nos agents unilingues d'utiliser une traduction des questions. Ce n'était pas très efficace et ce n'était pas très agréable pour les voyageurs.

M. Edmonston: Et cela ne répond pas à toutes les questions que les clients vous posent.

Mme Hubbard: Exactement. Maintenant, on dit à ces employés unilingues de suggérer aux voyageurs de se présenter à notre bureau secondaire pour répondre aux questions à l'inspection primaire qui leur seront posées par un agent bilingue. M. Giles a peut-être d'autres exemples à vous donner.

M. Giles: On a commencé il y a quelques années dans la province de l'Ontario, où plusieurs Québécois traversent à Windsor, Landsdowne, etc. On s'est vus obligés d'offrir un tel service. On a commencé à la frontière, mais cela fait quelques années qu'on le fait dans les aéroports. Dans les aéroports de Toronto et d'Ottawa, il est plus facile d'établir des lignes bilingues et des lignes anglophones seulement.

M. Edmonston: Donc, sans une augmentation appréciable de vos effectifs et sans une augmentation astronomique de votre budget pour répondre aux besoins de votre clientèle bilingue, vous avez uni vos têtes collectives pour trouver des procédures un peu plus efficaces.

M. Giles: Oui, mais il faut un certain budget pour la formation.

M. Edmonston: Dans votre mémoire, vous avez parlé de la nécessité de faire des sondages. Je vois que vous avez plus de 3,600 postes bilingues. Ces postes sont aux points de contact avec la clientèle; 80 p. 100 sont reliés au service au public, je suppose.

M. Giles: Ce sont des prévisions.

**M.** Edmonston: À travers le Canada, combien y a-t-il de points de contact avec les clients où il est nécessaire d'offrir un service bilingue, sans parler des exigences récentes?

• 1600

M. André Leblond (directeur de la Division des langues officielles, Douanes et Accise, Revenu Canada): Nous avons commencé à faire des sondages il y a plusieurs années au Ministère, selon les anciennes politiques. Dans la plupart des endroits couverts par les règlements actuels, nos sondages avaient révélé une demande importante à l'époque. On offre déjà des services, mais on veut augmenter la qualité des services dans ces endroits, pour passer à une offre active de services.

M. Edmonston: On parle de sondages maison qui donnent une bonne idée, après une certaine période. N'est-ce pas?

[Translation]

Mrs. Hubbard: Previously, we simply explained that we did not have enough staff to offer service in both languages at all times. The ideal of the bilingual booth is that we can use a bilingual team to provide service all day and all night. A sign tells travellers that if they want bilingual service they should enter line B. Previously, we told people that if they cross the border between, for example, 9 a.m. and noon, for example, they could have bilingual service, but that we could not provide the service later for lack of ressources.

At border offices where there is insufficient staff to operate a bilingual booth, we provide a slighty different service. In the past, we asked our unilingual officers to use a translation of the questions. This was not very efficient nor very pleasant for travellers.

Mr. Edmonston: And it would not answer all the questions that clients ask.

Mrs. Hubbard: Precisely. We now ask these unilingual employees to suggest to travellers that they go to our secondary inspection booth to answer the primary inspection questions, which will be asked by a bilingual officer. Mr. Giles may be able to give you a few examples.

Mr. Giles: We started a few years in Ontario, where many Quebeckers go across at Windsor, Landsdowne, etc. We were obliged to provide this type of service. We began at the border but have now provided it for several years at the airport. At the Toronto and Ottawa airports, it is easier to create bilingual lines and English-only lines.

Mr. Edmonston: Therefore, without considerably increasing your staff or astronomically inflating your budget, you put your collective heads together to find more effective procedures to serve your bilingual clients.

Mr. Giles: Yes, but it does require some training funds.

Mr. Edmonston: In your brief, you mentioned the need to carry out surveys. I see that you have more than 3,600 bilingual positions. These positions are at public contact points; I assume that 80% are related to service to the public.

Mr. Giles: These are forecasts.

**Mr. Edmonston:** Across Canada, how many client contact points are there where it is necessary to provide bilingual service, apart from the recent requirements?

Mr. André Leblond (Director, Official Languages Division, Customs and Excise, Revenue Canada): We started doing surveys a few years ago, under the old policies. In most of the places covered by the current regulations, our surveys revealed significant demand at the time. We already provide services, but we wish to increase the quality of the services in these areas and to actively offer the services.

Mr. Edmonston: I believe you are talking about in-house surveys that give a good indication after a certain time. Isn't that right?

- **M.** Leblond: Oui, habituellement, les sondages duraient deux semaines. Ils étaient repris à l'hiver et à l'été. Ils étaient effectués par des gens parfaitement bilingues qui ont mesuré la demande.
- M. Edmonston: La raison pour laquelle je vous pose ces questions, c'est que j'entends souvent les gens dire qu'il faut un sondage pour savoir jusqu'à quel point on peut répondre à un certain besoin. Souvent, les sondages peuvent être des prétextes pour ne pas faire grand chose. Ce n'est pas nécessairement un phénomène de fonctionnaires du gouvernement, il s'applique aussi aux partis politiques ou autres. Mais vous avez répondu à un problème rencontré dans le passé avec une certaine créativité, c'est-à-dire avec un sondage. Je suppose aussi que pour votre syndicat, c'est la meilleure facon de procéder pour répondre aux exigences des gens qu'il dessert. Est-ce que ce genre de consultation pourrait se faire de concert avec un sondage dans lequel vous demandez à vos propres gens si on peut offrir des services sans engager d'autres effectifs, sans demander plus d'argent? Reverra-t-on le même genre de créativité dont vous avez fait preuve dans le passé?
- **M.** Leblond: Quand on effectue un sondage dans un bureau frontalier, par exemple, il est très difficile de le faire avec le personnel unilingue.
  - M. Edmonston: Pourquoi? Je ne comprends pas.
- M. Leblond: Il est très difficile pour le client d'identifier la langue de son choix si la personne ressource est unilingue. Alors, la façon de procéder pour effectuer des sondages dans le passé consistait à envoyer des personnes ressources bilingues. Le projet s'étalait sur deux semaines. Si après quatre jours on se rendait compte qu'il n'y avait qu'une demande, on ne poursuivait pas le sondage inutilement. Il y a quelque 200 bureaux où on n'a pas de demande. Mais il faut d'abors identifier s'il y a une demande avant d'offrir des services puisque les règlements ne prévoient que «5 p. 100 de la demande». Il faut donc trouver une façon de la mesurer. Ce qui ne signifie pas qu'il faudrait faire des sondages partout. Tout dépend de la méthodologie choisie par le Conseil du Trésor.
- **M.** Giles: N'oublions pas, nous avons 120 bureaux frontaliers à travers le pays!
  - M. Edmonston: Cent vingt?
- **M.** Giles: Cent vingt. De plus, ils se trouvent dans des aéroports, des entrepôts, etc. ce qui inclut environ 800 ou 900 points de service.
- M. Edmonston: Merci. J'aimerais raconter une petite anecdote. Un témoin nous a répondu que le sondage peut causer certains problèmes. Je pense qu'il s'agissait d'Immigration Canada. Si on répond au téléphone par un «bonjour» ou un hello... Vous riez, peut-être que vous connaissez déjà le problème. Donc, dans certains endroits au Canada, si on répond au téléphone en disant «bonjour» on offusque certains Canadiens. Cet argument se rencontre dans un certain nombre de plaintes reçues à Immigration Canada. Avez-vous jamais entendu dire que cette façon de répondre au téléphone, à certains endroits, offusquait la clientèle que vous desservez?

[Traduction]

- **Mr. Leblond:** Yes, the surveys usually lasted two weeks. They were repeated in winter and summer. They were carried out by fully bilingual people who measured the demand.
- Mr. Edmonston: I am asking these questions because I often hear people say that a survey is necessary to determine the extent to which a certain need can be met. Surveys can often be excuses for not doing very much. This is not necessarily just a government thing; it also applies to political parties and other institutions. But you responded to a past problem with some creativity, that is, by doing a survey. I suppose that your union also considers this the best way to meet the requirements of those that it serves. Could this type of consultation be carried out as part of a survey in which you would ask your own officers if services can be provided without hiring additional staff or increased funds? Will we see more of the same creativity you have shown in the past?
- **Mr.** Leblond: Well, when we conduct a survey at a border office, it is very difficult to do so with unilingual staff.
  - Mr. Edmonston: Why? I do not understand.
- Mr. Leblond: It is very difficult for the client to indicate the language of his or her choice if the resource person is unilingual. Therefore, in the past, we sent bilingual resource people to carry out the surveys. The project lasted two weeks. If at the end of four days we saw that there had only been one request, we did not continue the survey unnecessarily. There is no demand at some 200 offices. But we have to find out whether there is a demand before providing services, since the regulations specify: «5% of the demand». Therefore, we must find a way to measure it. This does not mean that surveys have to be carried out everywhere. Everything depends upon the methods adopted by Treasury Board.
- Mr. Giles: Don't forget, we have 120 border offices across the country!
  - Mr. Edmonston: One hundred and twenty?
- **Mr. Giles:** One hundred and twenty. Moreover, they are located in airports, warehouses, etc. And these cover approximately 800 or 900 service points.
- Mr. Edmonston: Thank you. I would like to tell a little story. A witness told us that surveys can create certain problems. I think it concerned Immigration Canada. If we answer the telephone with «Bonjour» or «Hello»... You are laughing, so perhaps you already know the problem. In some parts of Canada, we offend some Canadians by answering the telephone with «Bonjour». That has resulted in a number of complaints to Immigration Canada. Have you ever heard that this way of answering the telephone offended your clients in certain areas?

M. Giles: J'ai déjà entendu cette histoire. Mais, je n'ai pas vécu cette situation personnellement. Je ne sais pas si elle s'est déjà produite chez nous.

M. Leblond: Non, on n'a jamais reçu de plainte à ce sujet. Même s'il arrive parfois qu'on téléphone à certains bureaux où il n'y a pas d'exigence bilingue, en disant «bonjour», on n'a jamais eu de problème.

M. Edmonston: Je vous remercie.

• 1605

Le sénateur Robichaud (L'Acadie-Acadia): Dans le même ordre d'idées, à la frontière entre l'État de Washington et la Colombie-Britannique, est-ce qu'on répond «bonjour» au téléphone?

M. Giles: On est censés le faire parce qu'il y a là des postes bilingues. Il y a deux ou trois bureaux très achalandés où on a une certaine demande dans les deux langues.

Le sénateur Robichaud: Il y a une demande. . .?

M. Giles: Il y a une certaine demande et on est censés répondre dans les deux langues.

Le sénateur Robichaud: Vous êtes censés le faire?

M. Giles: Nous sommes obligés de le faire, devrais-je dire.

Le sénateur Robichaud: Est-ce qu'on le fait effectivement?

M. Leblond: Vous parlez des postes frontaliers et non du téléphone, n'est-ce pas?

Le sénateur Robichaud: À la frontière, j'imagine que le douanier ne dit pas «bonjour», à moins qu'on se soit adressé à lui en français.

M. Leblond: Exactement.

Le sénateur Robichaud: Lui, il est en deuxième position. Je parle du téléphone. Je pourrais tout aussi bien parler du North Dakota et de la Saskatchewan.

M. Leblond: Il existe un répertoire des numéros des bureaux où le service bilingue devrait être disponible. Il y a déjà eu des vérifications de faites par le Conseil du Trésor et par le commissaire. Il y a eu certaines infractions dans certains cas où l'accueil n'était pas bilingue. Le suivi était bilingue. Il y a eu certains accrochages, mais en général, les bureaux identifiés offrent un service bilingue.

Le sénateur Robichaud: Ce n'est pas le cas de tous les bureaux.

M. Leblond: Non.

Le sénateur Robichaud: Ce n'est pas nécessaire non plus.

**M.** Leblond: C'est cela. On donne un numéro par province, et le service est disponible à ce numéro-là.

Le sénateur Robichaud: Madame Hubbard, vous avez parlé de certaines plaintes qui avaient été faites. Vous dites qu'îl n'y en a pas tellement de plaintes, mais qu'une plainte, c'en est déjà une de trop. Quelle forme peuvent prendre ces plaintes?

Mme Hubbard: Plusieurs sortes de formes. On a eu certaines plaintes sur les publications qu'on a faites pour la TPS, par exemple. On a préparé une publication en anglais et une publication en français. On a demandé aux compagnies si elles voulaient la recevoir en anglais ou en français. Nous nous sommes trompés dans certains cas. Dans quelques cas, nous avons envoyé une publication dans la mauvaise langue.

[Translation]

Mr. Giles: I have heard the story, but I have not personally experienced the situation. I do not know if it has ever happened to us.

Mr. Leblond: No, we have never received any such complaint. Even though we sometimes answer the telephone in certain offices where there is no bilingual requirement with «Bonjour», there has never been a problem.

Mr. Edmonston: Thank you.

Senator Robichaud (L'Acadie-Acadia): In the same vein, at the border between the State of Washington and British Columbia, is the telephone always answered with «Bonjour»?

Mr. Giles: It is supposed to be, because there are bilingual positions there. There are two or three very busy offices where there is some demand in both languages.

Senator Robichaud: There is a demand. . .?

Mr. Giles: There is some demand, and staff are supposed to reply in both languages.

Senator Robichaud: You are supposed to?

Mr. Giles: I should say that we are obliged to do so.

Senator Robichaud: Is this in fact done?

**Mr. Leblond:** I assume you are referring to the border offices and not the telephone?

Senator Robichaud: At the border, I assume the customs officer does not say «Bonjour» unless he is spoken to in French.

Mr. Leblond: That is correct.

Senator Robichaud: Well, that's another matter. I am speaking of the telephone. On the telephone I could just as well be speaking from North Dakota or Saskatchewan.

Mr. Leblond: There is a list of telephone numbers where bilingual service should be available. Audits were conducted by Treasury Board and the Commissioner. There were a number of violations in cases where the reception was not bilingual, but the follow—up was. There were some hitches, but generally, the identified offices do provide bilingual service.

Senator Robichaud: Not all are identified.

Mr. Leblond: No.

Senator Robichaud: Nor do they need to be.

Mr. Leblond: That is right. We provide one number per province, and the service is available at that number.

Senator Robichaud: Mrs. Hubbard, you mentioned a number of complaints. You said that there are not many complaints, but that one is already too many. What was the nature of these complaints?

Mrs. Hubbard: There were various types of complaints. We received some concerning the publications on the GST. We had issued an English and a French publication, and asked companies which version they wished to receive. We sometimes made a mistake and sent a publication in the wrong language.

Dans le domaine des Douanes, il y a eu quelques plaintes concernant les affiches aux ponts internationaux, par exemple à Windsor. Ces ponts sont la propriété de compagnies privées. Nous encourageons maintenant ces compagnies à utiliser des affiches bilingues. On a eu un certain succès, mais on n'a pas encore réussi avec toutes les compagnies. Certains voyageurs qui arrivent à Windsor et qui ne voient pas de grandes affiches dans les deux langues nous envoient une plainte.

Je ne sais pas s'il y en a d'autres.

M. Giles: Il y en a qui portent sur le manque de service dans certains bureaux où on a du mal à embaucher des francophones ou des bilingues. Un bon exemple est le bureau de St. Stephen, notre bureau le plus occupé au Nouveau–Brunswick. C'est dans un comté anglophone à 100 p. 100 et on a du mal à. . .

Le sénateur Robichaud: Mais il dessert une clientèle. . .

M. Giles: Il dessert une clientèle bilingue, mais on a du mal à trouver assez de personnes bilingues. C'est comme cela dans certains bureaux. Sault-Sainte-Marie est un autre exemple.

• 1610

**Senator Robichaud:** Mr. Chairman, this committee has developed a habit over the years of expressing unhappiness with the behaviour of some of the ministries with regard to bilingualism. In this aspect, I was happy to hear Mrs. Hubbard report that

plus de 94 p. 100 de ses employés occupant des postes bilingues satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. La moyenne nationale est de 85 p. 100 et vous êtes à 94 p. 100. On peut donc féliciter le ministère à cet égard.

Has the presentation of the regulations created a commotion within the senior members of the staff at Customs and Excise? I mean, were you terribly upset with the requirements of the regulations?

Mrs. Hubbard: I think the answer to that question is no. We certainly appreciate that we have some work to do. In virtually all the locations we know about where there is significant demand we have already identified it, but we do acknowledge, we do appreciate, that an active offer of service cannot be provided at all of those places now.

We do have work to do. In total, I think we estimate that we may need to increase the number of bilingual positions by about 250. In a department our size that is not insignificant, but it is not enormous.

Senator Robichaud: You have 13,000.

Mrs. Hubbard: Yes, a little over 13,000. We have our work cut out for us, but I think it would be fair to say that we did not view it as something that could not be accomplished. In our view it is manageable. As I said earlier, it may take us a little bit longer than we would like, but we think it can be accomplished.

**Senator Robichaud:** It is manageable. At your next appearance before this committee, do you think it will have been managed?

Mrs. Hubbard: I think most of it will have been managed.

[Traduction]

In Customs, there have been some complaints concerning posters at international bridges, for example, at Windsor. These bridges are privately owned. We now encourage the companies to use bilingual posters. We have had some success, but have not yet persuaded all of the companies. We receive some complaints from travellers who enter at Windsor and do not see large posters in both languages.

I do not know if there have been others.

Mr. Giles: We received some concerning lack of service in certain offices where we had difficulty hiring francophones or bilingual staff. A good example is the office at St. Stephen's, our busiest office New Brunswick. It is located in a county that is 100% English-speaking, and we have difficulty...

Senator Robichaud: But it serves. . .

**Mr. Giles:** It serves both English-and French-speaking customers, but we have trouble finding enough bilingual staff. This happens in some offices. Sault Ste-Marie is another example.

Le sénateur Robichaud: Monsieur le président, pendant des années le comité a pris l'habitude d'exprimer son mécontentement à l'égard de la performance de certains ministères dans le domaine du bilinguisme. À cet égard, j'étais contente d'entendre M<sup>me</sup> Hubbard affirmer que

more than 94% of her employees occupying bilingual positions meet the language requirements of the position. The national average is 85% and you are at 94%. Your Department is to be congratulated.

Est-ce que l'introduction du Règlement a créé un certain émoi parmi les autres fonctionnaires à Douanes et Accise? Est-ce que les exigences du Règlement vous ont vraiment bouleversés?

Mme Hubbard: Je crois que non. Nous sommes certainement conscients du fait qu'il y a du travail à faire. Nous avons identifié une demande importante dans pratiquement tous les endroits où cela s'impose, mais nous reconnaissons que nous ne sommes pas en mesure à l'heure actuelle d'offrir activement le service à tous ces bureaux.

Nous avons du travail à faire. Au total, nous considérons qu'il va falloir accroître de 250 le nombre de postes bilingues. Dans un ministère de notre grandeur, ce chiffre n'est pas sans importance, mais il n'est pas non plus énorme.

Sénateur Robichaud: Sur un total de 13,000.

Mme Hubbard: Oui, un peu plus de 13,000. Nous avons du boulot à faire, mais j'ose dire que cela ne nous paraît pas impossible. Nous estimons pouvoir y arriver. Comme j'ai dit auparavant, cela peut prendre un peu plus de temps que nous le souhaiterions, mais nous croyons que la chose est faisable.

Sénateur Robichaud: Cela peut se faire. Lors de votre prochaine présentation devant ce comité, croyez-vous que ce sera fait?

Mme Hubbard: Je crois que le plus gros du travail sera fait.

Senator Robichaud: What percentage?

**Mrs. Hubbard:** Well, it depends. If you are looking at how much we would get done in a year, we would have made significant progress.

Senator Robichaud: Thank you.

 $\mathbf{Mr.}$  Leblond: Just to complete the answer, we have started to act on the way to—

Senator Robichaud: Well, I am sure you did. If you had not, you would not deserve congratulations.

**Mr. Leblond:** No, I mean the bilingual booth is the way that we found would be the best for Customs. We have made a lot of progress with this program in Ontario. We expect to extend that project to other provinces.

Senator Robichaud: Thank you.

Le coprésident (M. Desjardins): Comme le sénateur Robichaud, je veux bien vous féliciter parce que 94 p. 100 de vos employés bilingues rencontrent les exigences de leur poste, mais je dois vous dire que je suis un peu déçu. Plusieurs ministères ont comparu ici depuis le début de nos audiences sur l'impact de la réglementation, et chacun était capable de bien cerner l'impact que la réglementation aurait chez lui. Je ne vois pas cela aussi clairement dans ce que vous nous dites aujourd'hui ou dans votre document. Vous semblez avoir de la difficulté à cerner très exactement l'impact réel de la nouvelle réglementation sur vos services.

On a obtenu des réponses aux questions du sénateur Robichaud. Je sais que les sondages sont une façon de cerner la demande. À cet égard, quel est votre échéancier? Quand le sondage devrait-il être terminé, et quand en ferez-vous la lecture et l'interprétation? On a dit tout à l'heure qu'on peut interpréter les sondages comme on le veut et que cela peut masquer une certaine réalité. J'imagine que votre sondage est en train de se faire actuellement. Est-ce qu'il est commencé? Quand prévoyez-vous qu'il sera terminé?

• 1615

Mme Hubbard: Je n'ai peut-être pas expliqué très précisément ce que nous avons fait. On a procédé à un examen complet des règlements et on a décidé que la plupart d'entre eux ne nous posent pas de problèmes.

On a estimé, par exemple, que dans le domaine de la TPS—de l'accise, par exemple—on doit ajouter peut-être vingt postes bilingues sur une base de quelques milliers de postes. Les sondages dont j'ai parlé étaient des sondages réalisés à des endroits où on n'a pas établi qu'il y a une demande mais où on sait cependant que dans certains cas, la demande est là.

Le coprésident (M. Desjardins): Pouvez-vous me dire à combien d'endroits vous faites allusion quand vous dites que vous ne pouvez pas cerner les besoins? Il s'agit de combien d'endroits?

Mme Hubbard: Deux cents.

Le coprésident (M. Desjardins): Bon, c'est ce que vous dites à la page 2 du document, dans la présentation française :

Le ministère reconnaît l'existence d'une demande importante de services dans la langue minoritaire dans environ 200 bureaux.

[Translation]

Sénateur Robichaud: Quel pourcentage?

Mme Hubbard: Cela dépend. Si vous regardiez le travail accompli dans un an, vous constateriez du progrès important.

Sénateur Robichaud: Merci.

M. Leblond: Je veux juste compléter la réponse, nous nous sommes lancés sur le chemin de. . .

Sénateur Robichaud: Je suis certain que vous l'avez fait, si vous ne l'aviez pas fait, vous ne mériteriez pas de félicitations.

M. Leblond: Non, c'est que nous avons constaté que le service bilingue au guichet est la meilleure solution pour les Douanes. Ce programme nous a permis de faire du progrès important en Ontario. Nous prévoyons l'appliquer à d'autres provinces.

Sénateur Robichaud: Merci.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Like Senator Robichaud, I certainly want to congratulate you on the fact that 94% of your bilingual employees meet the requirements of their positions, but I must say that I am somewhat disappointed. A number of Departments have appeared before us since the beginning of our hearings on the impact of the regulations, and each was clearly able to define the impact the regulations would have on it. I do not see this clearly in what you have told us today or in your document. You seem to have difficulty precisely defining what the real impact of the regulations will be on your services.

We have obtained the answers to Senator Robichaud's questions. I know that surveys are one way of identifying the demand. Do you have a timetable for the surveys? When will they be finished and when will you analyse and interpret them? It was said a while ago that surveys can be interpreted as you wish, and that this can conceal reality to some extent. I assume that your survey is presently being prepared. Has it started? When do you expect it to be finished?

Mrs. Hubbard: Perhaps I did not explain specifically what we did. We carried out an exhaustive study of the regulations and decided that the majority of them did not pose a problem for us.

For instance, regarding GST administration, Excise, for example—perhaps 20 bilingual positions must be added to a base of a few thousand positions. The surveys I mentioned were carried out in areas where a demand had not been demonstrated but where we know, in some cases, it exists.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Can you tell me how many areas you are referring to when you say that you could not determine the need? How many areas are we talking about?

Mrs. Hubbard: Two hundred.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Very well. This is what you state on page 3 of your English document:

The Department recognizes the existence of a significant demand for service in the minority official language at approximately 200 offices.

Ce sont de ces 200 bureaux que vous parlez?

**Mme Hubbard:** Non. On sait que la demande existe dans certains postes. Pour les autres postes dont on ne sait pas s'il y a demande ou non, il y a 200 de ces postes.

Le coprésident (M. Desjardins): On peut alors parier que la demande est importante aussi?

Mme Hubbard: On prévoit que ce ne sera pas le cas, mais on ne sait pas. Avec notre façon de procéder, si on a des plaintes ou si les clients disent qu'ils veulent avoir un service bilingue, on essaie de leur donner un service bilingue.

Le coprésident (M. Desjardins): Mais ils vous le disent par sondage?

Mme Hubbard: Je ne sais pas.

Le coprésident (M. Desjardins): C'est important!

Mme Hubbard: Nous le savons par expérience ou par d'autres moyens. Ce n'était pas à cause de ces règlements, c'était simplement pour offrir un service bilingue. Mais dans certains postes, on ne pense pas qu'il y ait une demande. Mais en réalité, quand on pose la question, on ne sait pas. On n'a pas fait un effort actif pour déterminer s'il y a un besoin ou non.

C'est dans ces 200 cas que, périodiquement, on doit faire quelque chose. Mais la méthodologie de ces enquêtes n'est pas encore déterminée par le Conseil du Trésor. On l'attend, mais je ne veux pas donner l'impression qu'on n'a rien fait, qu'on attend pour faire une étude, pour déterminer si on doit le faire. On a beaucoup de choses à faire et on sait qu'on doit faire des choses: on doit ajouter des postes dans le domaine de la TPS, on doit changer notre service téléphonique sans frais, etc.

S'il y a certains cas qui ne donnent pas un service dans les deux langues, on estime qu'on doit ajouter peut-être 250 postes bilingues dans les aéroports, les grands aéroports. On a maintenant un service bilingue dans ces aéroports, mais on a estimé qu'on doit en ajouter.

Le coprésident (M. Desjardins): Quand estimez-vous que vous allez savoir exactement, que vos études seront faites? Avez-vous un échéancier?

M. Leblond: Si on regarde la réglementation, la douane est touchée—puisqu'il est surtout question de la douane ici—par une réglementation particulière qui veut que dans tous les postes frontaliers où il y a 500,000 voyageurs et plus par année, dans les provinces où il y a un minimum de 5 p. 100 de la population minoritaire, on va offrir le service automatiquement, sans faire de sondage, et que dans tous les autres postes on devra faire un sondage dont la méthodologie devra être décidée ou approuvée par le Conseil du Trésor.

Alors, faire des sondages comme cela dans un nombre très important de bureaux avec une méthodologie comme celle qu'on utilisait par le passé pourrait être très coûteux. Ce qu'on voudrait faire, c'est négocier avec le Conseil du Trésor et avec les associations minoritaires une façon de procéder moins coûteuse, tout en s'assurant d'offrir les services là où ils sont nécessaires.

Parce que, comme  $M^{\text{me}}$  Hubbard le disait, je crois que dans 99 p. 100 de ces bureaux, il n'y aura pas de demande. La population minoritaire n'atteindra pas et ne dépassera pas 5 p. 100. Même le taux de 10 p. 100 reste très peu probable.

[Traduction]

These are the 200 offices you are referring to?

**Mrs. Hubbard:** No. We know the demand exists in some offices. In 200 offices, we do not know whether there is a demand or not.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): So we can expect the demand to be significant there as well?

Mrs. Hubbard: We do not think it will, but we do not know. Our way of proceeding is to try to provide bilingual service in cases where we have received complaints or where clients have said that they would like bilingual service.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): They tell you this through surveys?

Mrs. Hubbard: I do not know.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): It is important!

Mrs. Hubbard: We find out through experience or through other means. We did not do this to comply with any regulations, but simply to offer bilingual service. In some cases, however, though we do not think there is a demand, we find that if we wonder about it we do not know; we have not actively tried to determine whether a need exists or not.

It is in these 200 cases that, periodically, we have to do something. The method for these surveys, however, has not yet been determined by Treasury Board. We are waiting for it, but I do not want to give the impression that we have not done anything, that we are waiting to carry out a study to determine whether or not we should do something. We know we have plenty to do; we have to add positions in GST-related areas, we have to change our toll-free long distance telephone services, etc.

In some cases, service is not provided in both languages: We deem it necessary to add perhaps 250 bilingual positions in major airports. Bilingual service already exists in these airports, but we feel more are required.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): When do you think you will know? When will your surveys be finished? Do you have a schedule?

Mr. Leblond: If we look at regulations, Customs—for Customs is the main issue—will be subject to a special regulation: Services will be automatically offered, without a survey, in all border ports receiving 500,000 travellers or more per year and in provinces where the minority makes up at least 5% of the population. For all other offices, a survey must be carried out, whose method will be determined or approved by Treasury Board.

Therefore, it could be very costly to carry out these surveys in so many offices by a method such as was used in the past. We would like to negotiate with Treasury Board and with minority groups to find a less costly procedure, while ensuring services where they are necessary.

As Mrs. Hubbard stated, I think that in 99% of these offices, there will be no demand. The minority population will not reach nor exceed 5%. Even 10% is not very likely.

• 1620

Alors, il est très difficile de fixer un échéancier. Quand on aura une méthodologie, une entente permettant de sonder une minorité, par exemple, dans les deux ou trois ports jugés les plus achalandés par ces gens, on pourra facilement fixer un échéancier précis.

Le coprésident (M. Desjardins): Vous comprendrez que c'est très important pour nous. On a fait allusion aux plaintes. Est-ce que vous connaissez, pour l'année 1989-1990, le nombre de plaintes formulées qui ont été reçues au département de Douanes et Accise?

Mme Hubbard: Je pense que le nombre est de 100 plaintes.

M. Leblond: Le nombre est moins élevé.

Mme Hubbard: C'est moins?

M. Leblond: Environ 70, je crois.

Le coprésident (M. Desjardins): Soixante-dix plaintes. Avez-vous le dossier avec vous pour nous indiquer la répartition de ces 70 plaintes?

M. Leblond: Oui, probablement.

Le coprésident (M. Desjardins): Pour quelle année?

M. Leblond: Ce serait l'année 1990.

Le coprésident (M. Desjardins): Le rapport du commissaire aux langues officielles de 1989 indiquait 39 plaintes.

M. Leblond: Trente-neuf?

Le coprésident (M. Desjardins): Selon les informations que j'ai ici dans le rapport du commissaire aux langues, en 1989, il y avait 39 plaintes. Alors, si vous me dites que vous en avez près d'une centaine en 1990, c'est une augmentation importante.

Mme Hubbard: On a eu une augmentation des plaintes mais, 40 de ces plaintes tournent autour des publications sur la TPS dont j'ai parlé plus tôt. C'est un nouveau programme. Mais, si on parle du niveau historique des plaintes, le nombre est beaucoup moins élevé.

M. Leblond: Voilà. L'augmentation des plaintes de cette année est dûe à la mise en application de la TPS. C'est ce qui explique la différence entre le nombre de plaintes de cette année et celui de l'an passé.

Le coprésident (M. Desjardins): Ce qui devrait se résorber.

M. Leblond: Oui. On connaît maintenant la clientèle et les choses ont été corrigées.

Le coprésident (M. Desjardins): Des députés auraient-ils des questions supplémentaires? Monsieur Kilger?

M. Kilger: Un commentaire et une question.

Mrs. Hubbard, when you are going to establish whether that requisite 5% of demand exists or not—we have talked about surveys—then you bring in another dimension that you are waiting to go to Treasury Board if you want to see what... I submit to you, bluntly but frankly, that I hope it is not to become a delaying tactic. Having said that, my understanding, and I certainly stand to be corrected by colleagues or yourself or the chairman, is that basically individual corporations such

[Translation]

So, it is very difficult to set a timetable. Once we have a method and an agreement whereby we can survey a minority, for example, in the two or three ports these people think are the busiest, it will be easier for us to set a specific timetable.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): You understand that this is very important to us. We have mentioned complaints. Do you know how many complaints Customs and Excise received for the year 1989–1990?

Mrs. Hubbard: I think there were 100 complaints.

Mr. Leblond: Fewer than that.

Mrs. Hubbard: Fewer?

Mr. Leblond: Around 70, I think.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Seventy complaints. Do you have the file with you? Can you give us a breakdown on these 70 complaints?

Mr. Leblond: Yes, probably.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): For which year?

Mr. Leblond: That would be 1990.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): The Official Languages Commissioner's report indicates 39 complaints for 1989.

Mr. Leblond: Thirty-nine?

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): According to the information I have here in the Commissioner's report, there were 39 complaints in 1989. Therefore, if you say that there were close to 100 in 1990, that is quite an increase.

Mrs. Hubbard: There was an increase in the number of complaints, but 40 of these complaints concerned the GST publications I mentioned earlier. That is a new program. However, when we consider the level of complaints historically, we see that the number is much lower.

**Mr. Leblond:** The increase in the number of complaints this year is due to the introduction of the GST. That explains the difference between the number of complaints this year and the number for last year.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Then it should decrease.

**Mr. Leblond:** Yes. Now we know our clientele and corrective measures have been taken.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Do the members have supplementary questions? Mr. Kilger?

Mr. Kilger: A comment and a question.

Madame Hubbard, quand vous parlez de déterminer si la minorité de langue officielle représente bien 5 p. 100 de la demande—et il a été question de sondages—et que vous dites que vous devez attendre d'avoir consulté le Conseil du Trésor avant d'agir... Je vous le dis, de façon directe mais franche, j'espère qu'il ne s'agit pas d'une tactique dilatoire. Cela dit, vous me corrigerez si j'ai tort, ou l'un de mes collègues ou le président s'en chargera, mais je crois savoir

as yours at this point in time have the flexibility, if you will, to do that. I think Treasury Board, like all of us, would be looking for you, who are most familiar with your area of concern and interest, to identify how you are going to proceed to establish whether that 5% demand is there or not.

Maybe I am misinterpreting your statement that you are looking to Treasury Board to assist you. I would like some clarification on how you are going to proceed.

Mrs. Hubbard: No. I think what we are going to be doing is explaining to our colleagues at the Treasury Board Secretariat how we propose to proceed so we can get it off the ground quickly.

**Mr. Kilger:** I can appreciate you will have to go there for funding.

**Mrs. Hubbard:** The funding question is a separate question.

Mr. Kilger: Yes.

Mrs. Hubbard: It is just that they have a legitimate interest in how we are proposing to do it to assure themselves that we are taking it seriously. What we are doing with them is explaining how we are proposing to go after it, as M. Leblond explained, so that we can do it in a practical way.

Mr. Kilger: How do you see yourself doing it now? What are your intentions? Have you developed some ideas, if you will, as opposed to—survey is the only route, or are there others? How are you going to separate Canadian travellers from foreign travellers and all of these things?

**Mr. Giles:** It is not only travellers, it is importers too in some of our offices.

Mr. Kilger: No question.

Mrs. Hubbard: I think the best technique and the one that we have certainly used to date in other areas has been something that could be broadly called a survey that would talk to all the kinds of individuals who use our facilities. And as was explained a minute ago, we were hoping to try to get some advice from the minority groups in a particular province as to which of the places where we do not now offer a bilingual service they think are the ones where the greatest need lies. We could start with those, and if those turned up a significant need we would offer the service and then we would go back to them and ask where the next ones are—because with their help we can zero in, we think, more easily than just thinking it through ourselves, on where we could make the best pay-off, the fastest.

1625

Mr. Edmonston: We have heard from a number of people who have testified that their ministries were going into bilingual computerized information systems, and they had no end of serious trouble trying to say the same thing in French as they said in English. Have you gone into computerizing your information to the extent that you have come up with problems? You have obviously found, by using the telephone touch dial, that this type of approach saves you

## [Traduction]

que dans le fond, les organismes comme le vôtre sont en mesure d'agir. Je pense que le Conseil du Trésor, tout comme nous, s'attend à ce que ce soit vous qui déterminiez de quelle manière vous allez savoir si cette demande existe ou non, puisque c'est vous qui connaissez le mieux les secteurs qui vous intéressent.

Je vous ai peut-être mal comprise lorsque vous avez dit que vous vouliez que le Conseil du Trésor vous aide. J'aimerais que vous m'expliquiez un peu mieux de quelle manière vous allez vous y prendre.

Mme Hubbard: Non. Nous allons plutôt expliquer à nos collègues du Secrétariat du Conseil du Trésor ce que nous entendons faire afin de pouvoir démarrer le plus rapidement possible.

M. Kilger: Je comprends que vous serez obligée de leur demander les fonds nécessaires.

Mme Hubbard: Le financement est une toute autre question.

M. Kilger: Oui.

Mme Hubbard: Ils veulent tout simplement savoir, et c'est tout à fait naturel, la méthode que nous nous proposons d'utiliser, pour s'assurer que nous prenons la chose au sérieux. Ainsi, comme M. Leblond l'a expliqué, il s'agit de leur expliquer la méthode que nous entendons utiliser, et d'être aussi efficace que possible.

M. Kilger: Comment pensez-vous le faire? Quelles sont vos intentions? Avez-vous d'autres idées à part les sondages, ou est-ce la seule méthode envisagée? Allez-vous faire la distinction entre les voyageurs canadiens et étrangers, etc?

M. Giles: Il ne s'agit pas seulement de voyageurs; dans certains bureaux, nous avons aussi affaire à des importateurs.

M. Kilger: Sans doute.

Mme Hubbard: Je pense que la meilleure méthode, celle que nous avons utilisée jusqu'à présent pour d'autres raisons, reste ce que je qualifierais de facon assez large de sondage. C'est-à-dire que nous interrogeons toutes les catégories de personnes qui utilisent nos installations. Comme nous l'avons expliqué il y a un instant, nous espérons que les groupes minoritaires dans chaque province nous diront à quels endroits, pour le moment dépourvus de services bilingues, il y a, à leur avis, le plus grand besoin. Nous pourrions commencer par ces endroits, et si nous nous rendions compte qu'il existait là une demande importante, nous pourrions offrir le service. Ensuite, nous pourrions demander à ces groupes de nous indiquer d'autres endroits. Avec leur aide, nous pourrons choisir plus facilement les endroits que si nous nous contentons d'essayer d'établir nous-mêmes une liste des régions où ce service serait le plus rentable, le plus rapidement.

M. Edmonston: Un certain nombre de témoins que nous avons entendus nous ont dit que leurs ministères installaient des systèmes informatiques bilingues et qu'ils avaient énormément de difficultés à faire passer le même message en français et en anglais. Êtes-vous assez informatisés pour avoir rencontré des problèmes? Vous vous êtes rendu compte, cela se voit, que le fait d'utiliser des téléphones à clavier vous permettait d'économiser beaucoup de temps.

a lot of time. But, dealing with your importers, I suppose, and dealing with response to letters and your correspondence generally, are you handling it that way?

Mrs. Hubbard: With one exception that I will come back to in a minute, we have not found any difficulty in producing our software, for example, bilingually. In implementing the GST, for example, we had to invest fairly heavily in computer systems so our officers could interact with these systems, our auditors and people. So we have not had difficulty with that being bilingual.

We have not had difficulty producing publications bilingually except that—and this is a hardware problem that we share with Revenue Quebec, for example—our computer–generated printing cannot put accents on letters.

Mr. Edmonston: It cannot put accents on letters?

Mrs. Hubbard: No.

A voice: It cannot put a hat on them or anything?

Mrs. Hubbard: No, and I take no comfort from it except that my colleague the deputy minister at Revenue Quebec has the same problem I have.

Mr. Edmonston: So you have no past tense?

Mrs. Hubbard: So the more computer generation we do, for example, in the GST to our customers in French, it looks a bit bizarre. That is the only way to describe it. But aside from that, it is a significant problem. That is the only problem related to technology of which I am aware. I do not know if my colleagues have others. Bob? No?

Mr. Edmonston: We have heard from the RCMP, who had told us that they subscribe to what we are trying to do as far as the implementation of the regulations for official languages is concerned, but when we went into discussion we also found out that the incentive to learn both languages, to be bilingual, at the RCMP, the question of an \$800 bonus if you spoke French and English, the RCMP would not allow. We learned towards the end of the testimony that it was before the courts. So it appeared at first that they were in favour of what we represent, but in practice when you have a disincentive to speak French and English, you can perhaps see why people would not be so happy to be bilingual in that particular department.

What kinds of incentives do people within your department have to learn a second language? I am talking about financial incentive, or I am sure there is a promotion incentive, but what kinds of programs do you have, rather than going out and finding people, to promote from within or to bilingualize from within?

Mrs. Hubbard: Our employees who speak both languages are entitled to the bilingual bonus. That is the answer to the financial question.

Mr. Edmonston: Which represents about \$800?

Mrs. Hubbard: Yes, \$800 a year. We are one of the fortunate departments in that we have our own training college establishment in Rigaud, Quebec, and maybe in part because of that, or maybe just because it is part of the culture

[Translation]

Mais, utilisez-vous la même méthode lorsque vous faites affaires avec des importateurs, lorsque vous répondez à des lettres ou à d'autres genres de correspondance?

Mme Hubbard: Sauf pour une exception à laquelle je reviendrai dans un instant, nous n'avons pas eu de problème à produire, par exemple, des logiciels dans les deux langues. Pour la mise en oeuvre de la TPS, par exemple, nous avons investi des sommes importantes pour nous doter de systèmes informatiques interactifs qui permettent à nos agents de communiquer avec nos vérificateurs et d'autres personnes. Nous n'avons pas eu de difficulté à rendre ce système bilingue.

Nous n'avons pas eu non plus de difficulté à produire des publications dans les deux langues, sauf que—et c'est un problème d'appareil qu'a aussi connu Revenu Québec—nos systèmes d'édition informatisés ne nous permettent pas de mettre des accents sur les voyelles.

**M.** Edmonston: Vous ne pouvez pas mettre d'accent sur les voyelles?

Mme Hubbard: Non.

Une voix: Vous ne pouvez pas mettre d'accent circonflexe ni d'autres accents?

Mme Hubbard: Non, et j'en suis désolée, mon seul réconfort étant que mon collègue le sous-ministre de Revenu Québec a le même problème que moi.

M. Edmonston: Donc, vous ne pouvez pas utiliser le passé?

Mme Hubbard: Lorsque nous préparons des publications sur la TPS pour nos clients francophones, cela fait un peu bizarre. Il n'y a pas d'autre façon de le décrire. C'est un problème important, mais à ma connaissance, c'est le seul problème technique que nous ayons. Je ne sais pas si mes collègues sont au courant d'autres problèmes. Bob? Non?

M. Edmonston: Des témoins de la GRC nous ont dit qu'ils appuient nos efforts en ce qui a trait à la mise en oeuvre du règlement en matière de langues officielles, mais dans nos discussions avec eux nous avons appris que la GRC n'accorde pas la prime de 800\$ que touchent ailleurs les personnes qui parlent le français et l'anglais et qui est un encouragement à apprendre les deux langues officielles. Vers la fin de leur témoignage, ils nous ont dit que la cause était devant les tribunaux. Ainsi, si au début il nous a semblé qu'ils appuyaient ce que nous faisons, en fait, ils découragent les gens d'apprendre l'autre langue et l'on peut comprendre pourquoi certains employés de cet organisme ne voient pas l'avantage d'être bilingue.

Que faites-vous pour encourager les gens de votre ministère à apprendre l'autre langue? Je parle d'encouragement financier ou de possibilités d'avancement. Plutôt que d'essayer de recruter des gens de l'extérieur, quel genre de programmes avez-vous pour promouvoir le bilinguisme à l'intérieur de votre ministère?

Mme Hubbard: Ceux de nos employés qui parlent les deux langues ont droit à la prime au bilinguisme. Cela répond à votre question sur les encouragements financiers.

M. Edmonston: Cette prime est d'environ 800\$?

Mme Hubbard: Oui, 800\$ par annaée. Notre ministère est privilégié en ce sens que notre centre de formation se trouve à Rigaud, au Québec, et c'est peut-être en partie pour cette raison, à moins que ce ne soit un aspect de la

of the department, we encourage a fair amount of opportunities for unilingual employees to learn the other language, both at our college in Rigaud and on the job with private–sector tutors. For example, for our bilingual booth project we took the local staff and asked which of them wanted to become bilingual and we provided them with the support that was necessary.

So my colleagues may have more detailed answers, but my impression in the two and a half years I have been there is that we have no shortage of volunteers. People at the working level in our department are usually unilingual anglophones, but not only. We have never been short of people who are interested and willing to learn, and I expect that will continue in the future.

• 1630

André, est-ce qu'il y a autre chose à ajouter?

Mr. Leblond: No, I think you are right. It is exactly the case. When we started the booth project, to keep the booth open we needed to increase to 18 the number of bilingual employees for each location—two shifts of three. We needed a lot more bilingual people, and a lot of people were interested. Internally, it was more than we needed.

Mr. Edmonston: Internally.

Mr. Leblond: Yes, internally, at each location: Lansdowne, Sault Ste. Marie, etc. The interest was there. There was no problem.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur Edmonston. Sénateur.

Le sénateur Robichaud: Est-ce que le collège de Rigaud est réservé exclusivement aux employés de Revenu Canada ou s'il est aussi au service de d'autres ministères?

Mme Hubbard: Normalement, c'est seulement les gens qui travaillent pour Douanes et Accise qui utilisent le collège. Mais, de temps en temps, s'il y a des gens de d'autres ministères qui veulent assister à nos cours ou des gens qui travaillent pour les douanes de d'autres pays... On enseigne aussi aux fonctionnaires des pays sous-developpés, par exemple.

Le sénateur Robichaud: Mais est-ce financé par votre ministère exclusivement?

Mme Hubbard: Non, par les Travaux publics. C'est un des édifices qui est assigné exclusivement à un ministère, mais qui demeure sous la juridiction de Travaux publics.

Le sénateur Robichaud: Quel est le pourcentage d'occupation du collège par le ministère? Est-ce à l'année longue?

Mme Hubbard: Oui. On dispense un cours de quatorze semaines pour nos inspecteurs de douanes et on en recrute normalement 300 inspecteurs chaque année. On donne aussi maintenant la formation pour la TPS. Donc, nous utilisons les facilités presque tout le temps. Pour la formation sur la TPS, par exemple, on a été obligé d'utiliser d'autres facilités parce que nous n'avions pas assez de place dans notre collège. Je ne sais pas combien de journées d'entraînement nous donnons au collège. Mais, si vous voulez plus d'informations. . .

[Traduction]

personnalité de notre ministère, que nous donnons à nos employés unilingues pas mal d'occasions d'apprendre l'autre langue, soit à notre collège de Rigaud, ou avec des professeurs du secteur privé qui leur donnent les cours pendant les heures de travail. Par exemple, pour notre projet de service bilingue au guichet, nous avons demandé aux employés de la région s'ils voulaient devenir bilingues et nous leur avons offert l'appui nécessaire.

Mes collègues pourraient peut-être vous donner plus de précisions, mais depuis deux ans et demi que je suis dans ce ministère, j'ai l'impression que nous n'avons jamais manqué de volontaires. Les gens du niveau opérationnel sont en général des anglophones unilingues, mais ce n'est pas toujours le cas. Nous n'avons jamais manqué d'individus intéressés et motivés, et je crois que cela continuera à l'avenir.

André, do you have anything to add?

M. Leblond: Non, je crois que vous avez raison. C'est exactement cela. Lorsque nous avons commencé le projet de service bilingue au guichet, nous avons dû porter le nombre d'employés bilingues à 18 pour chaque endroit—deux équipes de trois—afin de pouvoir garder le guichet ouvert. Nous avions besoin de beaucoup plus d'individus bilingues, et beaucoup de nos gens étaient intéressés, plus qu'il n'en fallait.

M. Edmonston: Parmi vos gens.

M. Leblond: C'est cela, et ce pour chaque endroit: Landsdowne, Sault Ste-Marie, etc. L'intérêt y était. Il n'y a pas eu de problème.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Edmonston. Senator.

**Senator Robichaud:** Is the Rigaud college reserved exclusively for Revenue Canada employees or is it also available to other departments?

Mrs. Hubbard: Normally, the college is only used by those in the employ of Customs and Excise. From time to time, however, if individuals from other departements wish to attend our courses or customs employees from other countries approach us...For example, we also teach civil servants from developing countries.

Senator Robichaud: Is it exclusively financed by your department?

Mrs. Hubbard: No, by Public Works. This is one of the buildings that have been assigned exclusively to a department, but remain within the jurisdiction of Public Works.

**Senator Robichaud:** How much use does your department make of the college? Is it used all year round?

Mrs. Hubbard: Yes. A fourteen-week course is provided for our customs inspectors and normally we recruit 300 inspectors per year. We now also provide GST training. Therefore, we use the facilities almost all of the time. For GST training, for example, we had to use other facilities because we did not have enough room in our college. I do not know how many days of training we offer at the college. If you would like more information, however. . .

Le sénateur Robichaud: Je suis intéressé. Vous enseignez les langues, mais pas seulement les langues.

Mme Hubbard: Non. Nous donnons de la formation.

Le sénateur Robichaud: Des cours de perfectionnement du personnel, dans leur domaine?

Mme Hubbard: Oui. Puisque nous disposons du collège pour former nos gens pour leur travail, on peut l'utiliser aussi pour la formation linguistique. Mais il n'est pas destiné à la formation linguistique seulement.

Le coprésident (M. Desjardins): Puisque nous devons continuer avec le ministère du Revenu national, ce sera ma dernière question. Une question qu'on pose souvent parce qu'on a remarqué qu'il y avait un problème important dans la province de Québec, parmi les anglophones qui peuvent travailler au sein de votre département. Combien d'anglophones du Québec travaillent pour Douanes et Accise? Avez-vous des problèmes de recrutement?

Mme Hubbard: C'est 8,5 p. 100.

Le coprésident (M. Desjardins): Est-ce que vous cherchez à augmenter ce pourcentage? Faites-vous des efforts, y a-t-il des incitatifs?

Mme Hubbard: Oui. On a fait une étude spéciale parce qu'on avait prévu une difficulté. On a augmenté les niveaux de bilinguisme parmi nos employés dans la province de Québec. On a reçu des suggestions, mais on a aussi compris d'une façon plus claire que la difficulté n'est pas une difficulté qui se pose à nous seulement. Il n'y a pas tant de gens que l'on peut recruter qui sont bilingues.

• 1635

Le coprésident (M. Desjardins): Juste pour m'aider, j'aimerais bien avoir des chiffres significatifs. Combien d'employés avez-vous au Québec? Et ce taux de 8,5 p. 100 représente combien par rapport au nombre total?

M. R. Tittley (directeur régional, région de Montréal, Douanes et Accise, Revenu Canada): À l'Accise, monsieur le président, cela représente environ 42 anglophones.

Le coprésident (M. Desjardins): Sur un total de combien?

M. Tittley: Sur un total de 456.

Le coprésident (M. Desjardins): Et aux Douanes?

M. Tittley: Pour les Douanes je n'ai pas les chiffres avec moi.

Le coprésident (M. Desjardins): Pourriez-vous nous les faire parvenir?

M. Tittley: Oui.

Le coprésident (M. Desjardins): Je vous remercie de votre témoignage. Je dois vous dire que nous allons nous revoir très bientôt pour donner une suite au témoignage d'aujourd'hui parce qu'il est important que nous ayons l'heure juste. Merci.

Dans cette deuxième partie de nos audiences cet après-midi, nous recevons Revenu Canada—Impôts, qui est représenté ici par son sous-ministre, M. Pierre Gravelle, à qui je vais laisser le soin de présenter les gens qui l'accompagnent et de nous adresser quelques mots s'il y a lieu.

[Translation]

**Senator Robichaud:** I am interested. You teach languages, but not only languages.

Mrs. Hubbard: No. We offer training.

Senator Robichaud: Upgrading courses for staff, in their fields?

Mrs. Hubbard: Yes. Because we use the college to train our people for their work, we can also use it to provide language training. Its use, however, is not only for language training.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): This will be my last question, since we must also hear the Department of National Revenue. This is a question that is often asked because a significant problem was noticed in the province of Quebec with the number of anglophones who may be working within your department. How many anglophones work for Customs and Excise in Quebec? Do you have any recruitment problems?

Mrs. Hubbard: 8.5 p. 100.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Are you trying to increase that percentage? Are you making any particular efforts; are there incentives?

Mrs. Hubbard: Yes. We carried out a special study because we had foreseen a problem. We increased the level of bilingualism among our employees in the province of Quebec. We received suggestions, but we also understood more clearly that our problem is not unique. There are not very many people we can recruit who are bilingual.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Could you help me out with some significant numbers? How many employees do you have in Quebec? And what proportion of the total is the 8.5%?

Mr. R. Tittley (Regional Director, Montreal Region, Customs and Excise, Revenue Canada): At the Excise Branch, Mr. Chairman, this represents approximately 42 anglophones.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Out of a total of how many?

Mr. Tittley: Out of a total of 456.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): And at Customs?

Mr. Tittley: I do not have the numbers for Customs with me.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Could you have them sent to us?

Mr. Tittley: Yes.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you for your testimony. I must tell you that we will be seeing each other in the very near future because it is important that we be properly informed.

In the second part of our hearing this afternoo, we will hear Revenue Canada–Taxation, represented today by the deputy minister, Mr. Pierre Gravelle. I will leave it to him to introduce his colleagues and to present any information he may have.

M. Pierre Gravelle (sous-ministre, Revenu Canada—Impôts): Monsieur le président, je vous remercie de votre accueil. Je suis très heureux d'être parmi vous. J'ai avec moi, cet après-midi, Richard Rittenberg, sous-ministre adjoint à la Direction générale des ressources humaines, et Marcel Pilon, directeur à la division des langues officielles.

I would like to be as brief as possible, because time is short and I know members of the committee may have a few questions. I thought it might be helpful to go back to some of the issues that were raised when I last met the committee in 1987, at which time I undertook to pursue a number of helpful suggestions that had been made.

Before doing that, I should note that I think Revenue Canada Taxation is a fairly "present" institution in Canada by the very fact that our mandate has changed tremendously over the years. Many years ago we were seen only as tax collectors, but today not only do we collect money, but we are also a very important agent of income distribution by administering provincial and federal tax credits and ensuring that we issue payments regularly, be they goods and services tax credits or advance child tax credits or so forth.

• 1640

It is important to note that when we look at the question of service to the public or official languages we have to remind ourselves that we relate to 18 million Canadians year after year, and the number grows. We respond annually to over 8 million requests for information. We receive over 1.5 million visits at the counter, and we have on average 40,000 requests in writing for information. This is not to mention the numerous communications that come out of our taxation centres during or after the filing season in terms of notices, confirmations, refunds and so on.

We are committed to discharging all of this in both official languages. In order to do that, the tax department has grown over the years. We are now 18,000 permanent employees. During the peak filing season, we have to employ up to 8,500 casual employees in our taxation centres.

We also provide service in remote areas through about 100 seasonal tax offices or centres to respond to taxpayers' queries. The services through these temporary offices are provided in both official languages.

Members of the committee will recall that before 1987 there were numerous complaints regarding the language of correspondence with taxpayers. When I appeared before this committee in 1987, I made a commitment to study the possibility of inserting a box on the T1 form requesting taxpayers to indicate the preferred language of communication. I am please to note this became a reality in 1989. The results of this initiative have been extremely encouraging because, on the basis of our information, we received only five complaints at the end of 1990 with regard to the language of correspondence.

[Traduction]

Mr. Pierre Gravelle (deputy minister, Revenue Canada—Taxation): Thank you for your welcome, Mr. Chairman. I am very happy to be here. This afternoon, I am accompanied by Richard Rittenberg, Assistant Deputy Minister at the Human Resources Branch, and by Marcel Pilon, Director of the Official Languages Division.

Je serai aussi bref que possible, car je sais que nous n'avons que peu de temps et que les membres de ce comité auront peut-être quelques questions. J'ai cru qu'il pourrait être utile de revoir quelques-unes des questions qui ont été soulevées lors de ma dernière rencontre avec le comité en 1987. À l'époque, je m'étais engagé à donner suite à un certain nombre de suggestions utiles qui avaient été faites.

Avant de faire cela, j'aimerais souligner qu'à mon avis, Revenu Canada Impôt est un organisme assez «présent» au Canada du fait des changements importants apportés au fil des ans à son mandat. Il y a plusieurs années, nous étions perçus comme étant simplement des percepteurs d'impôts. Aujourd'hui, nous nous occupons non seulement de la perception d'argent, mais nous jouons également un rôle important dans la répartition des revenus, puisque nous administrons les crédits d'impôt provinciaux et fédéraux et assurons des paiements réguliers, qu'il s'agisse de crédits pour la Taxe sur les produits et les services, de crédits d'impôt anticipés pour enfant, etc.

Il est important de se rappeler que nous avons affaire à 18 millions de Canadiens chaque année et que ce nombre ne cesse d'augmenter. Chaque année, nous répondons à plus de 8 millions de demandes d'information. Nous recevons plus de 1,5 million de visites au comptoir et nous recevons, en moyenne, 40,000 demandes de renseignements par écrit. Ceci ne comprend pas les nombreux avis, confirmations, remboursements, etc., qu'envoient nos centres fiscaux soit avant ou après l'époque des déclarations d'impôt.

Nous avons pris l'engagement d'offrir tous ces services dans les deux langues officielles, et pour ce faire, notre ministère s'est élargi avec les années. Nous comptons actuellement 18,000 employés permanents. Pendant la période de pointes des déclarations d'impôt, nous devons engager jusqu'à 8,500 occasionnels pour nos centres fiscaux.

De plus, environ 100 bureaux ou centres fiscaux saisonniers offrent des services de renseignements aux contribuables dans les régions éloignées. Ces bureaux temporaires offrent leurs services dans les deux langues officielles.

Les membres du comité se rappelleront qu'avant 1987, le ministère faisait l'objet de plusieurs plaintes concernant la langue de correspondance avec le contribuable. Lors de ma comparution devant ce comité, en 1987, je me suis engagé à étudier la possibilité d'insérer une case sur la déclaration T1 demandant au contribuable d'indiquer la langue dans laquelle il ou elle préférerait recevoir sa correspondance. J'ai le plaisir de vous faire remarquer qu'en 1989, cette possibilité est devenue réalité. Les résultats furent très encourageants puisque seulement cinq plaintes furent logées, tard en 1990, ayant trait à la langue de correspondance.

Following a recommendation from the Commissioner of Official Languages, we made an additional amendment to the declaration of taxpayers' rights including a precise reference to the right to receive service in the official language of one's choice.

Since 1987 the department has increased its bilingual capability. The number of bilingual employees has gone from 3,225 to 3,956, and that represents roughly a 22% increase. In addition, the number of employees occupying bilingual positions with level C in one of the three scales increased by approximately 200.

Le commissaire avait noté à quelques reprises-et ceci avait été repris également par le Comité lors de ma comparution en 1987—la difficulté que l'on avait de prodiguer des services de vérification en français dans certaines régions, notamment Halifax, Edmonton et Vancouver. Nous avons maintenant des vérificateurs professionnels bilingues dans 30 de nos bureaux de districts et sous-bureaux, incluant les trois bureaux mentionnés ci-haut. Cependant, les régions de l'Atlantique, St-John's et Charlottetown, n'ont pas réussi à recruter des vérificateurs bilingues. Et un concours spécifique à cet égard n'a pas donné les résultats escomptés. Toutefois, Halifax et St-John's peuvent aider ces bureaux en leur prêtant des vérificateurs bilingues lorsque nécessaire. La même chose s'applique également pour d'autres bureaux de districts, dont Kingston, Belleville, Kitchener, St-Catherines, Thunder Bay, Penticton ou d'autres bureaux apportent leur assistance.

En somme, actuellement, le Ministère a maintenant 587 vérificateurs bilingues comparativement à 443 en 1987. Il avait été suggéré en 1987, lors de ma même comparution, que nous fassions un effort soutenu pour recruter des jeunes diplômés dans les universités. J'ai le plaisir de vous informer que nous avons, effectivement, visité les campus universitaires. En 1989, nous avons recruté 86 diplômés au niveau «AU–01», les professionnels de la vérification. De ce groupe, 17 étaient francophones, dont quatre ont accepté de travailler à l'extérieur du Québec, et 69 étaient anglophones dont un a accepté un emploi au Québec.

• 1645

En 1990, nous avons recruté 54 «AU» anglophones et 16 francophones. Il faut noter que 5 des diplômés francophones ont accepté de travailler au bureau de district de Toronto, et 5 anglophones ont été embauchés au bureau de district de Montréal.

Dans le domaine de l'offre active, qui est sans doute un sujet d'intérêt pour le Comité, c'est-à-dire l'offre active de services, nous avons été—et j'en suis fier—le premier ministère à mettre en place dans tous nos bureaux le symbole du Secrétariat du Conseil du Trésor annonçant le service actif. De plus, tous nos employés oeuvrant dans le domaine du service au public ont reçu, ou reçoivent pour les nouveaux employés, une séance de formation sur l'offre

[Translation]

Pour donner suite à une recommandation du Commissaire aux langues officielles, nous avons encore modifié la déclaration des droits du contribuable pour y ajouter un énoncé précis sur le droits des anglophones et francophones de recevoir le service dans la langue de leur choix.

Le ministère a augmenté sa capacité bilingue depuis 1987. Le nombre d'employés bilingues est passé de 3,225 à 3,956, soit une augmentation de 22 p. 100. De plus, le nombre d'employés qui occupent des postes dont le profil linguistique est du niveau C dans une ou plusieurs capacités (exemples: CCC, CCB, BBC) a augmenté d'environ 200.

The Commissioner had noted a few times—and this was also brought up by the Committee at my appearance in 1987—the Department's difficulty in providing French audit services in certain areas, notably Halifax, Edmonton and Vancouver. We now have bilingual professional auditors in 30 of our district offices and sub-offices, including the offices serving the three areas mentioned above. In the Atlantic region, St. John's and Charlottetown, however, district offices have not succeeded in recruiting bilingual auditors and the special competition was not successful either. However, Halifax and Saint–John can assist these offices by making their bilingual auditors available on demand. The same applies to Kingston, Belleville, Kitchener, St. Catherines, Thunder Bay and Penticton, where other offices in the region are able to offer assistance upon request.

Thus, the Department now has 587 bilingual auditors compared to 443 in 1987. During my appearance in 1987, it was suggested that we make a sustained effort to recruit young graduates from universities. I have the pleasure of informing you that we did visit university campuses. In 1989, we recruited 86 graduates at the "AU-01" level—professional auditors. Of this group, 17 were francophones (among whom four agreed to work outside Quebec) and 69 were anglophones (among whom one accepted a position in Quebec).

In 1990, we recruited 54 anglophone AUs and 16 francophones. It is important to note that 5 of the francophone graduates agreed to work at the Toronto district office and 5 of the anglophones were hired for the Montreal district office.

In the area of active offer of service—something which no doubt interests the committee—RCT was the first department to display the Treasury Board Secretariat symbol in all its offices. I am proud of this. Furthermore, all our employees who serve the public were given a training session on the active offer of service; new employees get it too. In 1989–1990, the Treasury Board Secretariat audited the active offer of our bilingual services in our district offices in

active de services. En 1989–1990, à cet égard, le Secrétariat du Conseil du Trésor a vérifié l'offre active de nos services bilingues au bureaux de district de Montréal, Laval, Toronto et Winnipeg. Il a conclu que ces bureaux se conformaient, en tous points, au principe de l'offre active. Afin de souligner l'importance de l'offre active de services au téléphone, une directive décrivant la politique du Ministère a été émise en 1989.

Encore une fois, en 1987, je me suis engagé à assurer le maintien et l'amélioration de la compétence des employés dans leur seconde langue officielle. Le Ministère a alloué un budget d'un peu plus d'un million de dollars au Programme de formation linguistique, et les employés du Ministère ont manifesté un intérêt marqué à cette initiative. À preuve, une augmentation de 268 p. 100 pour les cours offerts en dehors des heures de travail et une augmentation de 49 p. 100 pour ceux offerts pendant les heures de travail.

En 1988–1989,—et c'est un sujet qui vous intéresse puisque vous l'avez soulevé tantôt avec ma collègue—un programme de suivi à la formation linguistique a été élaboré et mis en oeuvre afin de permettre aux employés de conserver leurs compétences linguistiques acquises. Toute une gamme d'activités variées a été conçue pour aider les employés à pratiquer leur seconde langue officielle durant et en dehors des heures de travail. Actuellement, 741 employés, dont 488 anglophones et 253 francophones, sont inscrits à une ou plusieurs de ces activités.

Nous avons aussi implanté en 1989 un programme d'affectation pour fins d'amélioration de la langue seconde qui en même temps permet d'élargir les horizons professionnels des employés. Il est destiné effectivement au perfectionnement de la seconde langue officielle de l'employé qui s'effectuera dans un bureau de district ou un centre fiscal dont la langue de travail n'est pas la sienne.

- M. Edmonston: Monsieur le président, je suis obligé de me retirer. Je trouve votre mémoire très intéressant, je l'ai déjà lu. Si je n'ai pas d'autres rendez-vous, je reviendra. Je m'excuse.
- M. Gravelle: À moins que vous ayez des questions avant votre départ.
- M. Edmonston: Non, je n'ai pas de questions. Permettez-moi de faire remarquer les accents français dans votre système informatique.

Le coprésident (M. Desjardins): Je vous remercie, monsieur Edmonston. Vous pouvez continuer, monsieur Gravelle.

M. Gravelle: Écoutez, monsieur le président, je serai très bref puisque vous avez mon texte. Laissez-moi simplement souligner le fait que nous attachons beaucoup d'importance à la formation en général. C'est un point qui a été soulevé par le sénateur Robichaud tantôt, non seulement la formation linguistique, mais également la formation professionnelle, le développement professionnel, etc. . . Et à cet égard, puisque nos agents du Ministère doivent toujours être à la fine point du développement de la Loi sur l'impôt, nous mettons à leur disposition, bon an mal an, plus de 66 différents cours sur des sujets techniques touchant la Loi sur l'impôt ou la législation afférente. Et tous ces cours sont disponibles dans les deux langues officielles.

#### [Traduction]

Montreal, Laval, Toronto and Winnipeg, and concluded that these offices fully complied with the active offer principles. In order to stress the importance of the active offer of service by telephone, a directive describing the Department's policy was issued in 1989.

In 1987, I again made a commitment to ensure the retention and improvement of my employees' competence in their second official language. In order to achieve this objective, the Department allocated a budget of over \$1 million to the language training program. Employees responded with great interest to this initiative, as is demonstrated by the 268% increase in enrollment for the courses given outside working hours and 49% in courses given during working hours.

In 1988–1989—and this is certainly of interest to you, since you raised this point with my colleague—we introduced a new follow up to the language training program. The objective of this program is to give employees an opportunity to maintain their acquired competence in their second official language. A variety of activities have been conceived to help employees practise their second official language, both on and off the job. We presently have 741 employees (488 anglophones and 253 francophones) registered in one or more of these activities.

Moreover, in 1989, we implemented a "secondment for the improvement of the second official language" program, which also allows employees to broaden their professional horizons. The program's purpose is to improve the proficiency of an employee's second official language while the employee is assigned to a district office or taxation centre where the language of work is the employee's second official language.

Mr. Edmonston: Mr. Chairman, I have to leave. I find your brief extremely interesting, I have already read it. If I have no other appointments, I will come back. Please forgive me.

Mr. Gravelle: Are there any questions you would like to ask before you leave?

Mr. Edmonston: No, I do not have any questions. I would just like to point out the French accents in your computer system.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Edmonston, Mr. Gravelle, you may continue.

Mr. Gravelle: I will be very brief, Mr. Chairman, since you do have my text. I would just like to stress the fact that we consider training in general very important. This point was raised by Senator Robichaud a little while ago, not only with respect to language training, but also with respect to professional training, professional development and so on. Furthermore, since our departmental officers must always be completely up to date on the Income Tax Act, we offer over 66 different courses on the technical aspects of the Income Tax Act or related legislation. The courses are given every year without fail and are available in both official languages.

Nous avons également entrepris un programme très important de révision des formulaires, des guides et de toute la documentation que nous mettons à la disposition des Canadiennes et des Canadiens, en vue d'alléger le texte du jargon technique et de rendre la qualité et du français et de l'anglais plus acceptable.

Évidemment, il y a tout le problème de l'informatique que le Comité a soulevé tantôt. Il y des problèmes techniques qui relèvent strictement de l'industrie. Mais, sachez une chose: j'ai eu le plaisir de comparer l'administration fiscale du Canada aux administrations fiscales des pays membres de l'OCDE et nous sommes vraiment en tête, numéro un, pour ce qui est du harnachement de la technologie dans l'administration fiscale, ce qui en fait une administration très efficace.

• 1650

À cet égard, tous les manuels, toutes les lois, tous les bulletins d'interprétation, tous les renseignements, tous les formulaires qui sont à la disposition du public sont disponibles sur micro-ordinateur pour chaque employé, ceci en vue d'améliorer le service au public.

Nous avons tâché de rencontrer les groupes minoritaires à travers le Canada, afin de mieux identifier leurs besoins. Ce qui a été fort utile; cela nous a donné l'occasion de les inciter à participer activement à notre programme de bénévoles que nous mettons en place à chaque année durant la période de production des rapports d'impôt. Vous serez peut-être intéressés de constater que l'an dernier nous avons retenu les services de plus de 7,000 bénévoles qui ont été une extension de Revenu Canada—Impôts pour aider les contribuables en milieu hospitalier, en foyer, ou les contribuables simplement dans le besoin, à remplir leur déclaration de revenus, ne serait-ce que pour obtenir un crédit d'impôt à la taxe de vente, ou un crédit d'impôt aux enfants.

Tout cela pour vous dire finalement que la notion de service au public et la notion de services dans les deux langues officielles est une notion qui est très présente cheznous. Pour ce qui est des règlements sur lesquels nous allons nous parler tantôt, je peux vous dire que l'examen attentif de ces règlements ne fait aucun problème chez-nous puisque tous nos bureaux de district rencontrent l'un ou l'autre des critères démographiques articulés dans l'avant-projet.

Mr. Chairman, we have given members of the committee a small information kit, which I thought might be helpful. We have included the "MPs' Index of Taxpayer Services". There is a good description of services available not only to Members of Parliament but also to taxpayers.

Last year we published a small booklet entitled "Official Languages at Revenue Canada Taxation: Everybody's Business". It states the rights and obligations of employees under the Official Languages Act. I have included a copy of the Declaration of Taxpayer Rights and a draft Revenue Canada Taxation mission statement, which should give some indication of how we see our mandate in this world.

[Translation]

Furthermore, the Department has embarked on a broad-based review program for forms, guides, and all documentation intended for the public, in order to eliminate technical jargon and improve the quality of the French and English used in these documents.

Obviously, we must deal with a computer problem, which the committee has mentioned. Some technical problems can be dealt with only by the computer companies. But I will tell you this: I have had the pleasure of comparing Canada's tax administration system with their equivalents in OECD member countries, and we really are the leaders, we are number one, when it comes to using technology in tax administration. This makes our tax administration system very efficient.

All the manuals, all the statutes, all the interpretation bulletins, all the information, and all the forms available to the public are also available on microcomputer to each employee, in order to improve service to the public.

We try to meet with minority groups throughout Canada in order to define their needs more clearly. The meetings are very useful, giving us a chance to encourage them to take an active part in the volunteer program we implement each year during tax return time. In 1989, more than 7,000 volunteers received the necessary training to help tax-payers in hospitals, in senior citizens' homes, or simply in need, to complete their tax returns, if only to obtain a sales tax credit or child tax credit for them.

In conclusion, I would like to say that the concept of service to the public in both official languages is very dear to our hearts. As for the regulations we are about to discuss, we have no problem with a careful examination of those regulations, since all our district offices meet one or other of the demographic criteria described in the draft regulations.

Monsieur le président, nous avons fourni aux membres du comité une petite trousse d'information utile comprenant la publication intitulée «Répertoire des services aux contribuables à l'intention des députés». Cette publication contient une bonne description des services offerts non seulement aux députés mais aussi aux contribuables.

L'année passée, nous avons publié un petit livret intitulé «Les langues officielles à Revenu Canada—Impôt: l'affaire de tout le monde!». Ce livret expose les droits et les obligations des employés en vertu de la Loi sur les langues officielles. La trousse contient aussi une copie de la déclaration des droits du contribuable, et le texte préliminaire de l'énoncé de mission de Revenu Canada—Impôt; il devrait vous aider à comprendre notre perception de notre mandat dans la société.

Finally, I thought it might be helpful if we gave you a copy of the directive concerning public inquiry telephone requirements, as well as our guidelines under the Official Languages Act for advertising in the minority press and the other press. An advance copy of your T-1 1990 general return gives you a little indication of where people can identify their language of choice. We are at your service.

I would like to remind Canadians and their elected representatives and senators that behind every successful person in Canada there is a Revenue Canada taxation official. Thank you.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur Gravelle. C'est bien de nous rappeler que nous sommes dans cette belle période annuelle de nos rapports d'impôt. Je croyais même retrouver le mien dans vos documents. J'avais peur!

Ceci dit, monsieur Gravelle, nous allons garder très précieusement le document que vous déposez à notre Comité aujourd'hui. Il semble bien y avoir plein de bonnes nouvelles en regard de ce que votre ministère ou ce que Revenu Canada—Impôts fait en regard de ses obligations en matière de langues officielles. Le commissaire aux langues, qui prendra la parole tout à l'heure, nous confirmera s'il accueille également bien le document que nous avons. Mais, en ce qui nous concerne, c'est un document précieux, qui témoigne des engagements que vous respectez vis-à-vis nos minorités de langues officielles.

Le but de notre Comité est davantage de cerner l'implication de la réglementation, ou de l'avant-projet de règlement, sur les ministères. Je laisse la parole à M. Kilger, s'il a des questions à vous poser.

M. Kilger: Certainement, monsieur le président. Je veux souhaiter la bienvenue à M. Gravelle et à ses collègues. Son mémoire est très positif et intéressant.

With all this information, I suppose he has really killed us with kindness. You certainly have a great deal to be proud of. An example that goes back to 1989 is the preferred language box. Those are things that should be lauded. But I suppose in the spirit of our mandate, you will also recognize that everyone is looking to improve, even on things that are already quite good.

#### • 1655

I would just like to return to your brief on page 6, where you say:

St. John's and Charlottetown district offices have not succeeded in recruiting. . .and an internal bilingual imperative competition was not successful.

You go on to name other cities like Kingston, Belleville, and Kitchener. I just want to give you an opportunity to elaborate on those comments. Is there any effort being made to alter that situation? If so, why? If not, why not?

Mr. Gravelle: We are constantly trying to improve that situation. We are always reminded of some of the constraints we face in terms of mobility of employees and the limitation on resources, which constrains, of course, the number of new

#### [Traduction]

Enfin, j'ai aussi trouvé utile de vous donner copie des directives sur les exigences quant aux lignes téléphoniques servant aux demandes de renseignements du public, ainsi que de nos lignes directrices, découlant de la Loi sur les langues officielles, en matière de publicité dans la presse minoritaire et l'autre presse. Un exemplaire de lancement de la déclaration T-1 1990 vous donne une idée de la case où les contribuables peuvent marquer la langue de leur choix. Nous sommes à votre service.

J'aimerais rappeler à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes, à leurs représentants élus et aux sénateurs, que derrière chaque citoyen qui réussit il y a un agent de Revenu Canada—Impôt. Merci.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Gravelle. And thank you for reminding us that tax return time has come around again. I even thought you had put my own tax return in your information kit. What a dreadful notion!

That said, the brief you have submitted to his committee will remain in the forefront of our minds. It seems full of good news about what your Department, or Revenue Canada–Taxation, is doing about fulfilling its official languages obligations. The Official Languages Commissioner, who will be speaking in a moment, will confirm whether your brief finds as much favour with him. On our part, however, your brief was very well received and shows that you are complying with your commitments to our official languages minorities.

The purpose of this Committee is rather to determine the impact of the regulations—or rather the draft regulations—on the various departments. I will cede the floor to Mr. Kilger, who may have some questions for you.

M. Kilger: Thank you, Mr. Chairman. I would like to welcome Mr. Gravelle and his colleagues. His brief is very positive and interesting.

Vu toutes les informations qu'il nous a données, on peut vraiment dire qu'il est du bois dont on fait les flûtes. En tout cas, vous avez de quoi être fier. Un exemple qui remonte à 1989, c'est la case dans laquelle on indique la langue préférée. Voilà des choses qui doivent être louées. Mais je suppose que dans l'esprit de notre mandat, vous allez reconnaître qu'on cherche toujours à améliorer les choses, même les choses qui sont déjà assez bonnes.

Je me tourne un instant à la page 6 de votre mémoire. Vous dites:

St. John's et Charlottetown n'ont pas réussi à recruter. . .et un concours interne bilingue impératif n'a pas été fructueux.

Puis, vous nommez d'autres villes, par exemple Kingston, Belleville, et Kitchener. Pourriez-vous nous dire un peu plus là-dessus? Fait-on des efforts pour changer la situation? Si oui, pourquoi? Sinon, pourquoi pas?

M. Gravelle: Nous essayons constamment d'améliorer cette situation. Nous faisons toujours face à des contraintes—la mobilité des employés et les ressources limitées. Bien sûr, cela limite le nombre de nouveaux employés qu'on peut

people we can hire year after year. I recognize that the remedy we have provided in these offices—that is, providing bilingual auditors from other offices on request or on demand—is only palliative and temporary.

What we want, basically through language training or hiring bilingual AUs or, more importantly, through the transfer of employees from one office to another, is to have in situ a basic elementary capacity with regard to audit capability in both French and English. That is not to say that in these offices we are not providing bilingual services over the counter or on the telephone. We are. I was specifically focusing on the audit population in the department.

## Mr. Kilger: Thank you.

Du côté communications et services, que va changer pour vous la nouvelle réglementation?

M. Gravelle: Ce que je peux vous affirmer, c'est que la nouvelle réglementation n'affecte en rien le niveau de services que nous prodiguons ou que nous continuerons à prodiguer à l'avenir dans les deux langues officielles. La raison en est la suivante.

Compte tenu du fait que nous devons traiter avec un si grand nombre de contribuables, soit 18 millions auxquels il faut ajouter les 800,000 sociétés et corporations; compte tenu du fait que la législation que nous devons administrer—sociale ou fiscale—est quand même complexe, il importe que les Canadiens et les Canadiennes aient la possibilité de s'informer et d'obtenir l'assistance voulue dans les deux langues officielles lorsqu'ils veulent s'acquitter de leurs obligations et surtout lorsqu'ils veulent comprendre les droits que leur confère cette législation.

Il y a effectivement une certaine tradition chez nous de donner accès à tous ces services dans les deux langues officielles. Tant et si bien—les membres du Comité le sauront sans doute—que nous administrons les lois fiscales des provinces également, en vertu des accords de perception. Ainsi, en Colombie-Britannique, par exemple, un guide unique explique à la fois la fiscalité fédérale et la fiscalité provinciale, mais il y a un guide totalement en français et un guide totalement en anglais.

Et le fait que nous pouvons maintenant déterminer à l'avance quelle est la langue d'usage du contribuable—sa langue préférée—et que, par ailleurs, nous savons également quel est le statut fiscal du contribuable, cela nous permet de lui envoyer chaque année, en préparation de la production d'un rapport d'impôt, le guide approprié ou les guides et les formulaires appropriés. Ce qui nous permet aussi, en même temps, une saine planification au niveau de l'impression, etc.

**M.** Kilger: Comment allez-vous faire pour vous informer si la demande existe? Le groupe qui vous a précédé parlait de faire des sondages.

#### • 1700

M. Gravelle: Notre sondage est fait, on va continuer à le faire chaque année auprès de tous les contribuables, justement parce qu'ils auront l'occasion de préciser chaque année sur leur déclaration de revenus s'ils désirent correspondre avec nous en anglais ou en français. C'est effectivement un sondage global.

## [Translation]

engager chaque année. Je reconnais que les remèdes mis en place dans ces bureaux—par exemple, nous envoyons des vérificateurs bilingues des autres bureaux—sont des mesures palliatives et temporaires.

L'objectif que nous visons grâce à la formation liguistique ou à l'embauche d'AU bilingues—ou, plus encore, à la mutation d'employés d'un bureau à l'autre—c'est d'avoir en place des employés qui peuvent faire la vérification dans les deux langues officielles. Cela ne veut pas dire que dans les bureaux en question nous n'offrions pas de services bilingues au comptoir ou par téléphone. Mais je parlais précisément des vérificateurs du ministère.

# M. Kilger: Merci.

With respect to communications and services, what changes will the new regulations imply?

**Mr.** Gravelle: I can state with confidence that the new regulations will have no impact whatsoever on the level of services we provide and will continue to provide in both official languages. Let me explain why.

Given that we must deal with such a large number of taxpayers—18 million plus 800,000 companies and corporations, and given that the social and fiscal legislation we administer is extremely complex, it is very important that Canadians be able to obtain information and assistance in both official languages when they want to fulfill their obligations, and especially when they want to understand their rights under the legislation.

There is a tradition in our Department of providing access to those services in both official languages. Indeed—and committee members no doubt know this—we even administer tax laws in the provinces as well, under a collection agreement. In British Columbia, for example, the federal and provincial tax systems are both explained in the same guide. However, the guide is published in French and English separately.

Now that we know each taxpayer's preferred language in advance, and that we also know the taxpayer's tax status, we can now send individual taxpayers the appropriate guides and forms each year, so they can prepare their tax return. At the same time, this makes for sound planning where printing and other technical aspects are concerned.

**Mr. Kilger:** How will you find out if the demand is there? The group before you talked about surveys.

Mr. Gravelle: Our survey is done. We will go on doing a survey each year, because on each year's tax return, taxpayers will have a chance to indicate whether their preferred language of correspondence is English or French. Essentially, the tax return serves as a universal survey.

Deuxièmement, dans toutes nos publications et tous nos formulaires qui ne sont pas bilingues, il est indiqué que la publication est disponible en anglais ou en français, selon le cas.

En plus de cela, j'ai le plaisir d'informer le Comité que nous allons prochainement procéder à une nouvelle initiative pour nous permettre de mesurer la qualité du service que nous prodiguons aux contribuables. Et un petit questionnaire d'une page sera remis à tout contribuable qui recevra soit la visite d'un représentant de Revenu Canada pour fins de vérifications, par exemple, ou à tout contribuable qui se présentera à nos bureaux pour quelque raison que ce soit :pour un avis d'imposition, une demande de renseignements, une vérification, la production de rapports, de documents, etc. Et non seulement nous allons vérifier la qualité du service, mais nous allons demander l'évaluation de la qualité du service tel que perçu par le contribuable et concernant le contenu de l'administration des lois fiscales, et la qualité du service en français ou en anglais.

Mr. Kilger: On page 9 you talk about service by telephone, about having English lines, French lines, and bilingual lines. Could you give me some figures in terms of usage? It is interesting that you have all three—that is to be commended.

Mr. Gravelle: May I elaborate on that a little? We have different types of services. We have automated services. Those are messages or information that is accessible through your telephone just by dialing a number and then pressing a number of codes in answer to a digitalized voice to get information. Those numbers are publicized in our guide so that people can simply dial the English or the French number.

For certain types of services that are not required to be delivered in each and every location—for instance, non-residents of Canada who may wish to have information about their residency status—we have centralized these services in Ottawa. You have access to this service in both French and English through one common telephone number, 1–800–XORZ. The people who receive their guides know the phone numbers of their district offices for special services, be they pension, child tax credit and so on. If you receive an English guide, the numbers for these inquiries will give you an English line. If you receive a French guide, the numbers will give you the French telephone services. If you call the general inquiries line in the district office, you will have access to the bilingual service. It is very complicated but it works.

Mr. Kilger: I guess as long as it works and the client is getting the level of service you are interested in giving.

**Mr. Gravelle:** The big complaint is that sometimes at peak times, people cannot easily get our lines. They have to try more than once.

Mr. Kilger: I imagine in the weeks to come you are going to be quite busy again. However, being a little facetious, somewhere you mentioned something about five outstanding complaints.

## [Traduction]

Moreover, on all publications and forms that are not bilingual, it is clearly marked that the publication is available in English or French, as appropriate.

And furthermore, I am pleased to inform the committee that we will soon be implementing a new initiative that will allow us to assess the quality of service offered to taxpayers. A short, one-page questionnaire will be sent to all taxpayers who either are visited by a Revenue Canada representative for audit purposes, or come to our offices for any reason whatever—a notice of assessment, a request for information or audit, or to submit reports, documents, etc. Not only will we ourselves assess the quality of service, we will also ask the taxpayer to evaluate the quality of service with respect to the administration of tax statutes and the quality of service in French or English.

M. Kilger: À la page 9 vous parlez du service au téléphone; vous dites que vous avez des lignes séparées anglaises et françaises ainsi que des lignes bilingues. Pourriez-vous me donner quelques chiffres sur leur utilisation? C'est intéressant de voir que vous avez toutes les trois sortes—voilà quelque chose de louable.

M. Gravelle: Je peux vous donner quelques détails. Nous avons différents types de services. Nous avons des services automatisés; il y a des messages ou des informations qui sont commandés par votre téléphone—vous faites un numéro, et puis une voix numérisée vous indique les codes à entrer pour obtenir votre information. Ces numéros sont publiés dans notre guide, donc les contribuables n'ont qu'à faire le numéro pour l'anglais ou le français.

Certains types de services ne sont pas requis partout—par exemple, une personne qui ne réside pas au Canada pourrait demander des informations sur son statut de résidence. Ces services sont centralisés à Ottawa. Ces services sont offerts en français et en anglais, à un numéro de téléphone commun—1–800–XORZ. Ceux qui reçoivent leur guide connaissent les numéros de téléphone de leurs bureaux de district pour les services spéciaux—les pensions, les crédits d'impôt pour enfants, etc. Si vous recevez un guide anglais, les numéros de téléphone vous donnent des lignes anglaises. Si vous recevez un guide français, les numéros vous donnent des lignes françaises. Si vous appelez la ligne des informations générales, vous aurez accès au service bilingue. C'est très compliqué, mais ça marche.

**M.** Kilger: Enfin, si ça marche, et si le client reçoit le niveau de service que vous voulez offrir...

M. Gravelle: La plainte qu'on entend le plus souvent c'est que pendant les heures de pointe c'est difficile d'obtenir une ligne. Les clients doivent s'y reprendre à plusieurs fois.

M. Kilger: Je suppose que dans les semaines à venir, vous serez de nouveau assez occupés. Mais, si vous me permettez une petite flèche, vous aviez tout de même parlé de cinq plaintes non réglées.

Mr. Gravelle: Those were complaints related to wrong coding or wrong response from us in terms of the taxpayer having filed a return to us. Globally, the number of complaints has diminished from the previous year. If I recall, we had 63 complaints in 1989 and we were at 35 in 1990. Considering the millions of points of interaction between the department and taxpayers as I outlined to you, I find that reassuring.

 $\mathbf{Mr.}$  Kilger: Yes, certainly, and I look forward to your progress next year.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci. Monsieur le sénateur, est-ce qu'il y aurait des questions à poser?

1705

Le sénateur Robichaud: Merci, monsieur le président. Le système téléphonique peut être compliqué mais je le trouve considérablement plus simple que le système de taxation luimême! La formule a l'air compliquée, vraiment. Mais cette année, elle est sensiblement améliorée. On a eu un avis du ministre, il y a quelques semaines. Il nous a fait parvenir la nouvelle formule qui nous l'explique, du moins à nous les sénateurs. Peut-être pas aux députés parce que les députés comprennent.

M. Kilger: On n'a pas d'argent.

Le sénateur Robichaud: Vous nous avez très bien expliqué votre position dans votre mémoire. Il semble que vous n'avez pas été trop offusqué par la venue de la réglementation. Il semble que c'est venu tout naturellement. Comme un bébé qui naît.

M. Gravelle: Écoutez, monsieur le sénateur, déjà nous avions voulu nous conformer dans la mesure du possible à l'esprit et à la lettre de la loi comme telle, laquelle imposait une obligation aux institutions fédérales d'assurer un service dans les deux langues officielles à tous ceux qui ont à faire avec l'institution fédérale.

Comme je le mentionnais un peu plus tôt, les contribuables sont aux prises avec un ensemble de dispositions législatives fort complexes et qui le sont devenues de plus en plus, suite aux budgets successifs des gouvernements tant provinciaux que fédéraux, afin simplement d'atteindre un grand nombre d'objectifs socio-économiques par l'entremise du système fiscal.

Il nous a donc semblé que c'était une obligation essentielle de donner ces services dans les deux langues officielles. Sans quoi, il devient extrêmement difficile pour un contribuable de s'y retrouver. Il devient absolument impossible pour nous de prétendre qu'ils pourront se conformer à leurs obligations ou se prévaloir de leurs droits en vertu de ces législations. À moins qu'on ne leur donne les outils pour s'y conformer.

La seule chose que je pourrais vous mentionner à cet égard—je relisais effectivement l'avant-projet de règlement et à la page 3 dans la version anglaise, paragraphe 4 on lit:

—services of an office of the Department of National Revenue (Taxation) that involved providing general information and information regarding refunds and distributing forms.

[Translation]

M. Gravelle: Ces plaintes portaient sur des codages erronés ou de mauvaises réponses de notre part à la déclaration soumise par le contribuable. Au total, le nombre de plaintes a diminué par rapport à l'année dernière. Si je me rappelle bien, nous avions 63 plaintes en 1989 et nous étions à 35 en 1990. Si on pense aux millions d'interactions entre le ministère et les contribuables, comme je vous les ai décrites, je trouve ça rassurant.

M. Kilger: Oui, c'est certain, et j'ai hâte de voir vos progrès l'année prochaine.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you. Senator, are there any other questions?

Senator Robichaud: Thank you, Mr. Chairman. The telephone system may be complicated, but I find it quite a bit easier than the taxation system! The tax return form really looks complicated. This year, however, it has been improved considerably. A few weeks ago, the Minister sent us a notice explaining the new form—at least, senators got it, perhaps members of Parliament did not get it, because they understand these things.

Mr. Kilger: We do not have any money.

Senator Robichaud: You explained your position very well in your brief. It does not appear that you were too put out by the draft regulations. They seem to have come about very naturally, like a baby being born.

Mr. Gravelle: Well, Senator, we were already trying to comply as far as possible with the spirit and the letter of the law, which required that federal institutions provide services in both official languages to all those dealing with the government.

As I mentioned earlier, taxpayers have to deal with legislative provisions that are very complex and becoming more so, as a result of both federal and provincial budgets that seek to achieve many socio–economic objectives through the tax system.

We therefore thought we were required to provide these services in both official languages. Otherwise, it would be extremely difficult for taxpayers to understand what is going on. Unless we give them the necessary tools, it is be impossible for us to claim that they can comply with their obligations or exercise their rights as provided for in the legislation.

The only point I might mention in this regard relates to paragraph (iv) on page 4 of the French version of the draft regulations. It reads as follows:

—les services d'un bureau du ministère du Revenu national (Impôt) concernant les renseignements généraux et les renseignements sur les remboursements ainsi que la distribution des formules.

À cet égard, nous avons déjà attiré l'attention du Conseil du Trésor sur le fait que le libellé de cette disposition est beaucoup trop restrictif. Nous serions beaucoup mieux servis si le sous-paragraphe 4 pouvait être libellé simplement de la façon suivante :

-services of an office of the Department of National Revenue

Effectivement, il faut englober dans nos services à la fois les tractations avec les contribuables pour les avis d'imposition, les vérifications, l'information, les renseignements au comptoir, le recouvrement, etc. etc.

J'ai pensé que ce serait important de vous souligner cette petite mise au point qui apparaîtra peut-être lors de la publication du règlement final.

Le sénateur Robichaud: Est-ce qu'il arrive à un contribuable ou à un client qui est déjà passablement offusqué par un vérificateur de le traiter de «maudit Anglais» ou de damned Frenchman?

M. Gravelle: Pas à ma connaissance. Le pense-t-il? Je ne le crois pas.

Le sénateur Robichaud: Est-ce qu'on s'assure qu'il y ait compatibilité au point de vue langue entre le client et le vérificateur?

M. Gravelle: Sénateur, je puis vous assurer que nous avons des directives précises à l'intention de tous nos employés, plus particulièrement à l'intention de nos vérificateurs. Cela fait aussi partie de la formation qu'ils reçoivent au Ministère.

• 1710

Il faut reconnaître qu'il est toujours quelque peu délicat de transiger avec un contribuable au niveau d'une vérification sur place, par exemple. C'est inévitable et c'est très humain: la présence d'un vérificateur de l'impôt suscite toujours quelque préoccupation tout à fait naturelle. À cet égard, on rappelle à nos gens de faire preuve de beaucoup de sensibilité et de doigté. Si, par mégarde, le vérificateur qui se présente. . . Cela arrive très rarement chez les particuliers. On parle surtout de commerces ou de sociétés. Si les vérificateurs qui se présentent constatent que l'interlocuteur veut transiger dans la langue autre que celle des vérificateurs, automatiquement, ils doivent s'assurer qu'un autre vérificateur prendra rendez-vous avec le contribuable. Cela m'apparaît tout à fait élémentaire.

Le coprésident (M. Desjardins): J'aurais une question à poser avant d'inviter le commissaire à livrer ses commentaires. Vous avez parlé de 7,000 bénévoles dans votre exposé. J'imagine qu'ils sont au travail ces temps-ci. En matière de capacité bilingue, quel souci avez-vous concernant les bénévoles?

M. Gravelle: J'ai posé la question.

Le coprésident (M. Desjardins): Vous avez bien parlé de bénévoles, n'est-ce pas?

M. Gravelle: Ce sont des bénévoles.

Le coprésident (M. Desjardins): Il y en a 7,000?

Le sénateur Robichaud: Ils travaillent pour rien?

#### [Traduction]

We have already pointed out to Treasury Board that the wording of this provision is much too restrictive. We would be much better served if Sub-paragraph (iv) could simply be worded as follows:

—les services d'un bureau du ministère du Revenu national

Our services must be understood to include all our dealings with taxpayers, regarding assessment notices, audits, information, counter service, collection, and so on.

I thought I should mention this minor change, which could appear in the final text of the regulations.

**Senator Robichaud:** Do taxpayers or clients who are already rather offended by an auditor ever call him a "maudit Anglais" or "damned Frenchman"?

Mr. Gravelle: Not to my knowledge. Is that what the person thinks? I do not think so.

**Senator Robichaud:** Do you try to ensure that the client and the auditor speak the same language?

Mr. Gravelle: I can tell you, Senator, that we have specific directives for all our employees, particularly our auditors. This matter too is covered in the training they get at the Department.

It must be understood that it is always a little tricky dealing with a taxpayer in the case of a field audit, for example. The presence of a tax auditor always gives rise to a very natural concern—that is inevitable and quite human. We remind our staff to be very sensitive and tactful. If, inadvertently, an auditor who goes... It happens very seldom in the case of individuals. We are talking here mainly about businesses or corporations. If the auditors find that the client prefers to deal in the other language, they must automatically ensure that another auditor makes an appointment with the taxpayer. That is a matter of elementary courtesy, in my view.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I would like to ask a question before inviting the Commissioner to make his closing remarks. In your statement, you mentioned that there are 7,000 volunteers. I imagine that they are busy working these days. Do you have any concerns about the bilingual ability of your volunteers?

Mr. Gravelle: I have asked the question.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): You did speak about volunteers, did you not?

Mr. Gravelle: They are volunteers.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): And there are 7,000 of them?

Senator Robichaud: They work for nothing?

M. Gravelle: Voilà.

Le sénateur Robichaud: Par loyauté pour le gouvernement.

M. Gravelle: Pour la res publica.

Le coprésident (M. Desjardins): Ce ne sont pas des travaux communautaires.

**M.** Gravelle: Ce ne sont pas des travaux communautaires. Permettez-moi de vous expliquer. C'est absolument merveilleux, ne trouvez-vous pas?

Le sénateur Robichaud: Cela demande des explications.

M. Gravelle: Permettez-moi de faire une petite introduction. Dans nos efforts pour rejoindre les contribuables, on a toujours privilégié l'écrit dans le passé. Les contribuables sont inondés de papier car c'est complexe. Il y a des formulaires, des guides, des directives, etc. On a dû se rendre compte que la société canadienne évoluait. On voit les statistiques de Statistique Canada et les sondages. De 30 à 35 p. 100 des Canadiens et des Canadiennes, dans notre pays, ont de la difficulté à lire et à écrire le français ou l'anglais, et il y en a autant qui ont de la difficulté à faire de simples calculs mathématiques.

Il faut se rendre à l'évidence également que, chaque année, de nombreux nouveaux Canadiens se présentent chez nous et ont de la difficulté à se retrouver dans le dédale des institutions publiques, du régime fiscal, etc. Comme nous avions des contraintes de ressources très importantes, parce que nous n'avons pas un puits sans fond, il y a quelques années, nous avons lancé l'idée du programme de bénévoles. On faisait appel à des comptables, à d'autres professionnels, à des personnes retraitées qui se faisaient un plaisir de collaborer avec nous et de devenir une extension de Revenu Canada pour travailler dans des milieux défavorisés, dans des foyers ou dans des milieux hospitaliers.

Le coprésident (M. Desjardins): Ma question portait sur les exigences linguistiques.

M. Gravelle: J'y arrive. C'est que le sénateur trouve un peu bizarre que des bénévoles s'associent à Revenu Canada. Cela se passe même chez les professionnels, parce que les comptables ont un service semblable, de même que les avocats. Nous avons donc choisi de solliciter la collaboration des bénévoles auprès d'associations bénévoles, dans les milieux, de sorte que nous n'avons pas d'exigences linguistiques. Tout ce que nous souhaitons faire par l'entremise de nos bureaux de district—ce sont des initiatives très décentralisées au niveau local—, c'est encourager la participation. Nous avons des francophones et des anglophones. Disons que cela prend la couleur du milieu. Si nous sommes dans un milieu où la minorité. . .

Le coprésident (M. Desjardins): Est-ce le milieu urbain qui absorbe la grande majorité de ces bénévoles?

M. Gravelle: Il y a aussi des extensions en milieu rural. Nous n'avons pas fait de recensement de la proportion de bénévoles francophones, anglophones ou bilingues. La chose importante était de lancer le programme et de s'assurer que ces gens-là puissent intervenir là où c'était nécessaire. Je vous ferai remarquer qu'il est absolument remarquable que nous ayons pu attirer au-delà de 7,000 bénévoles. Nous en aurons un nombre semblable cette année.

[Translation]

Mr. Gravelle: Yes.

Senator Robichaud: Out of loyalty to the government.

Mr. Gravelle: For the res publica.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): We are not talking about community projects.

Mr. Gravelle: No. Let me explain. It is really wonderful, don't you think?

Senator Robichaud: This requires some explanation.

Mr. Gravelle: Let me start with a brief introduction. In the past, we had always relied chiefly on the print medium in our efforts to reach taxpayers. Taxpayers are flooded with paper, because the tax system is so complex. There are forms, guides, directives and so on. We had to come to the realization that Canadian society was changing. We have seen the figures from Statistics Canada and the results of various polls. Between 30% and 35% of Canadians have trouble reading and writing French and English, and an equal number have trouble with simple mathematical calculations.

We also had to accept the fact that every year many new Canadians have difficulty finding their way around our various institutions, the tax system, and so forth. Since we were in a period of severe restraint, and since we do not have an endless supply of resources, a few years ago, we decided to try out the idea of a volunteer program. We called on accountants, other professionals and retired individuals. We found people who were happy to cooperate and become an extension of Revenue Canada working in disadvantaged communities, in homes or in hospitals.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): My question was about language requirements.

Mr. Gravelle: I am coming to that. Senator Robichaud found it strange that there would be volunteers working for Revenue Canada. It even happens in the case of professionals because accountants and lawyers offer similar volunteer service. We therefore decided to try to get community volunteer associations to participate. As a result, we did not have any language requirements. All we are hoping to do through our district offices—these are very decentralized initiatives at the local level—is to encourage participation. There are francophone and anglophone volunteers. Let us just say that the number of each depends on the linguistic make-up of the community in question. If we are in an area where the minority. . .

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Are most of the volunteers in the urban centres?

Mr. Gravelle: There are also extensions in the rural community. We have not counted the relative numbers of francophone, anglophone or bilingual volunteers we have. The important thing was to get the program off the ground and to see that the volunteers could be put to use where they were needed. I would just point out that it is absolutely outstanding that we managed to attract more than 7,000 volunteers. There will be a similar number this year.

• 1715

Le coprésident (M. Desjardins): Je vous remercie, monsieur Gravelle. J'invite maintenant M. Fortier à se joindre à nous. Il va nous livrer ses commentaires sur les séances d'hier et d'aujourd'hui. Si ma mémoire est bonne, quatre ministères ont comparu depuis hier. Vous pouvez rester pour entendre ses commentaires parce qu'il y en a sûrement qui vont vous concerner.

M. Gravelle: Je ne voudrais pas les manquer.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur le commissaire, nous vous écoutons.

M. D'Iberville Fortier (commissaire aux langues officielles): Merci, monsieur le président. Je vais même dépasser vos voeux. Comme c'est la fin de cette série-ci de témoins, c'est-à-dire les grands ministères, je vais essayer, avec mes collaborateurs et sans ordinateur, de donner une synthèse, une vue d'ensemble. La voiri

Monsieur le président, les huit organismes entendus jusqu'ici par le Comité ont pour mission principale d'offrir directement des services au public d'un océan à l'autre. Les témoignages de sept de ces huit, y compris ceux que nous avons entendus cet après-midi, démontrent clairement, à notre avis, que l'avant-projet de règlement sur les communications et services peut être mis en oeuvre sans difficulté ou coûts majeurs. Or, ces sept organismes comprennent à eux seuls près de 120,000 employés, soit plus de la moitié du nombre total d'employés dans l'ensemble de la Fonction publique fédérale. C'est ce qu'on appelle un bon échantillon.

Quant au huitième, la Société des postes, entendue hier, qui comprend 60,000 employés, il est important de signaler que ses dirigeants ont affirmé offrir maintenant des services bilingues dans 95 p. 100 des localités à demande importante telle qu'elle est définie par les critères proposés, ce qui ne laisse que 5 p. 100 d'endroits en milieux peu peuplés, où des ajustements seraient nécessaires.

Qu'il me soit permis de répéter que ces difficultés peuvent, dans une large mesure, être contournées lorsqu'il s'agit d'un petit nombre de bénéficiaires et d'un service relativement simple. Il ne s'agit donc pas nécessairement, comme on l'a prétendu dans ce cas-là, de revoir à la hausse les critères linguistiques des postes, mais de mettre en place des mesures imaginatives d'ordre électronique ou autres, parfois simplement le bon vieux carton, susceptibles de rendre le service disponible sans devoir automatiquement avoir recours à la formation linguistique qui entraîne des dépenses plus élevées.

Douanes et Accise et Revenu Canada—Impôts nous ont donné cet après-midi une véritable démonstration de ce qui pouvait être fait dans ce domaine. Nous disons donc que le huitième organisme entendu, en faisant preuve de l'imagination nécessaire, pourrait se ranger avec les sept premiers.

Là où il y a demande importante, ce sont les services et les communications qui doivent, d'après la loi, être offerts dans les deux langues. Ce n'est pas la désignation linguistique automatique des postes. C'est important de le faire lorsque c'est nécessaire, mais c'est une question d'être raisonnable et de répondre à des besoins humains et sociaux.

[Traduction]

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Gravelle. I would now ask Mr. Fortier to come to the table. He will be making some comments on the meetings held yesterday and today. If I remember correctly, I think four Departments have appeared since yesterday. You may stay to hear his comments, because I am sure that some of them will concern you.

Mr. Gravelle: I would not want to miss that.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): You have the floor, Mr. Commissioner.

Mr. D'Iberville Fortier (Commissioner of Official Languages): Thank you, Mr. Chairman. I will even exceed your wishes. Since this is the end of this series of witnesses—that is the major Departments, I will try, with the help of my colleagues and without a computer, to give you a summary, an overview. It is as follows.

Mr. Chairman, the main role of the eight organizations heard from so far by the committee is to provide services directly to the Canadian public from sea to sea. The testimony of seven of the eight organizations, including those we heard from this afternoon, clearly shows that the draft regulations on communications and services can be implemented without major difficulty or costs. These seven organizations alone have nearly 120,000 employees, or more than half the total number of employees in the federal public service, that is known as a good sample.

As for the eighth organization, Canada Post, which has 60,000 employees, it is important to note that its directors have stated that it provides bilingual service in 95% of the localities with significant demand—as defined by the current criteria—leaving only 5% (in sparsely populated areas) where adjustments would be necessary.

May I repeat that these difficulties could largely be overcome, in the case of a small number of beneficiaries and a relatively simple service, not by raising the language criteria for positions, but by implementing imaginative measures, electronic or otherwise, (and sometimes just a good old sign) that can make service available without automatically having to resort to language training with its attendant higher costs.

Customs and Excise and Revenue Canada–Taxation, really showed us this afternoon what could be done along these lines. We think the eighth organization could, with a little imagination, be included within the same category as the other seven.

Where there is significant demand, the Act provides that services and communications must be offered in both languages. We are not talking about an automatic linguistic designation of positions. It is important to do that when necessary, but we must also be reasonable and meet human and social needs.

Par ailleurs, il est très intéressant de voir que six des neuf organismes qui ont défilé devant le Comité, c'est-à-dire tous sauf les Postes, Transports Canada et Douanes et Accise sous un certain aspect, ont affirmé qu'ils disposaient de capacités bilingues qui dépassent les exigences de l'avantprojet de règlement. La Gendarmerie royale du Canada, Agriculture Canada et Santé nationale et Bien-être social Canada, qui offrent des services à l'échelle du pays avec concentration particulière dans l'Ouest, en sont des exemples éloquents. Les deux derniers ont même affirmé pouvoir s'accommoder de l'élimination du critère de 5 p. 100 s'ajoutant aux chiffres absolus pour les subdivisions de recensement. C'est donc dire, non seulement que l'avant-projet peut être mis en oeuvre sans grande difficulté dans des délais raisonnables—c'est ce que nous avons toujours prétendu et nous sommes heureux d'en voir la confirmation-, mais aussi que la plupart des institutions fédérales pourraient apparemment s'accommoder sans dépenses excessives d'un avant-projet amélioré sur certains points critiques.

• 1720

This leads me to raise once again the question of the representations made to this committee by the beneficiaries of service to the public in both official languages, namely the anglophone and francophone minorities, as well as our own suggestions.

During the sessions we attended, I was struck by the fact that the government does not appear to have consulted yet the federal agencies concerning the impact of the main recommendations made by the minorities and by ourselves. The recommendations I have in mind are as follows:

- 1. To mention the name of the provinces for the purpose of the travelling public instead of 5%, for the reasons you know, which particularly affect Ontario.
- 2. To be required to consult the minorities and to consider the demand made of individual offices regarding the location of bilingual offices in census metropolitan areas.
- 3. To eliminate the 5% criterion in favour of absolute numbers, which are fairer for defining significant demand.
- 4. Where possible, where the people are in place and capabilities exist, to gradually implement the regulations instead of the proposed uniform one-year time period. Why wait one year?

By way of conclusion, Mr. Chairman, I therefore suggest to the committee that when the President of the Treasury Board makes his appearance, which I assume will be fairly shortly, he might be asked to report on the consultations he will presumably have had with the institutions concerning the recommendations made to the committee by the minorities and as well as by us.

I had a real concern there, because without such an evaluation of the impact of those recommendations for improving in some areas the draft regulations, how will it be possible for the committee to assess their various implications? If the committee cannot assess the implications, how is it going to go about making recommendations? I believe the replies of the President of the Treasury Board might prove useful in inspiring the committee's

[Translation]

Moreover, six of the nine organizations that have appeared before the committee-in other words, all except Canada Post, Transport Canada and Customs and Excise in one respect-stated they had bilingual capacities that exceed the requirements of the proposed draft regulations. The Royal Canadian Mounted Police, Agriculture Canada and Health and Welfare Canada, which provides services throughout the country with special concentration in the West, are eloquent examples of this capacity. The last two even said that they could live with the elimination of the 5% criterion in addition to absolute figures in the case of census subdivisions. This means not only that the proposed draft might be implemented without difficulty and within a reasonable period of time-which is what we have always claimed and we are pleased to see confirmed—but also that most federal institutions could adjust to a proposed draft that was improved in certain critical areas.

Ceci m'amène à soulever la question des représentations faites devant le comité par les bénéficiaires du service au public dans les deux langues officielles, soit les minorités francophones et anglophones, de même que les nôtres.

Lors du déroulement des séances auxquelles nous venons d'assister, je fus frappé de constater que le gouvernement n'a pas semblé avoir consulté à ce jour les organismes fédéraux sur l'impact des principales recommandations présentées par les minorités et nous-mêmes, notamment:

- 1. La mention du nom des provinces pour ce qui est du public voyageur au lieu du 5 p. 100, pour les raisons que vous connaissez, qui concernent particulièrement l'Ontario.
- 2. La nécessité de consulter les minorités et de tenir compte de la demande dans les bureaux particuliers en ce qui concerne la localisation des bureaux bilingues dans les régions métropolitaines de recensement.
- 3. L'élimination du 5 p. 100 en faveur de nombres absolus pour définir la demande importante.
- 4. Là ou c'est possible, où les employés sont en place et les capacités existent, la réduction du délai d'un an prévu pour la mise en oeuvre du futur règlement. Pourquoi attendre un an?

J'aimerais donc en guise de conclusion, suggérer au comité, monsieur le président, que le président du Conseil du Trésor, lors de sa prochaine comparution, soit appelé à rendre compte des consultations qu'il aura eues au regard des recommandations présentées au comité par les minorités de même que les nôtres.

Cela me préoccupe vraiment, car sans avoir une évaluation de l'incidence des recommandations, comment le comité peut-il juger de leur différentes conséquences? Comment le comité peut-il faire des recommandations? Je crois que les réponses du président du Conseil du Trésor pourraient inspirer utilement les recommandations du comité dans le rapport qu'il s'apprête à déposer au Parlement sur l'avant-projet de règlement. Étant que le gouvernement

recommendations in the report it will be preparing for Parliament. Since the government will then have—if I am right—150 days to answer or five full months to respond to you, it seems important to me that you have all the relevant, pertinent information before finalizing your report.

Je vous remercie, monsieur le président.

Le coprésident (M. Desjardins): Je vous remercie, monsieur le commissaire, d'avoir si bien résumé nos travaux des dernières semaines et de guider ainsi nos prochains témoins.

Je remercie M. Gravelle et son équipe de leur témoignage. Il semble que pour vous, tout va bien. Cela ne veut pas dire que l'on ne vous reverra pas. En tout cas, actuellement, il y a lieu d'apprécier grandement ce qui se passe au sein de votre ministère. Je ne sais pas si le commissaire fera mention de la performance de votre ministère dans son prochain rapport. Comme d'habitude, nous découvrirons avec beaucoup d'intérêt le rapport que le commissaire nous présentera cette année. Quant à vous, je vous remercie, et à la prochaine.

La séance est levée.

## [Traduction]

dispose—si je ne m'abuse—de 150 jours, ou cinq mois pour vous répondre, il me semble important que vous disposiez de tous les renseignements pertinents avant de rédiger la version définitive de votre rapport.

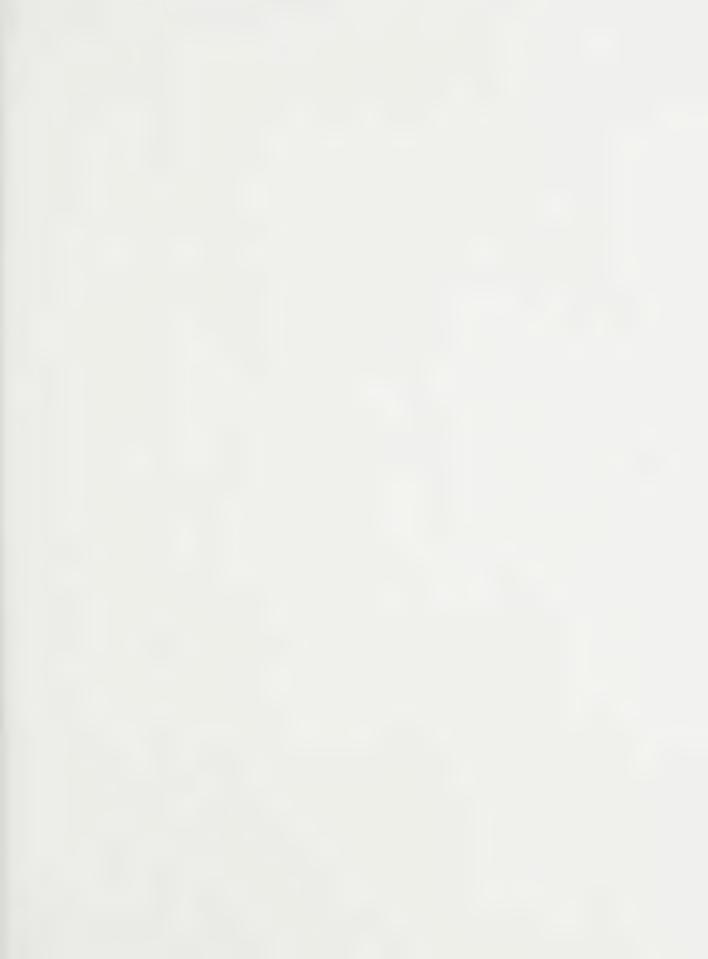
Thank you, Mr. Chairman.

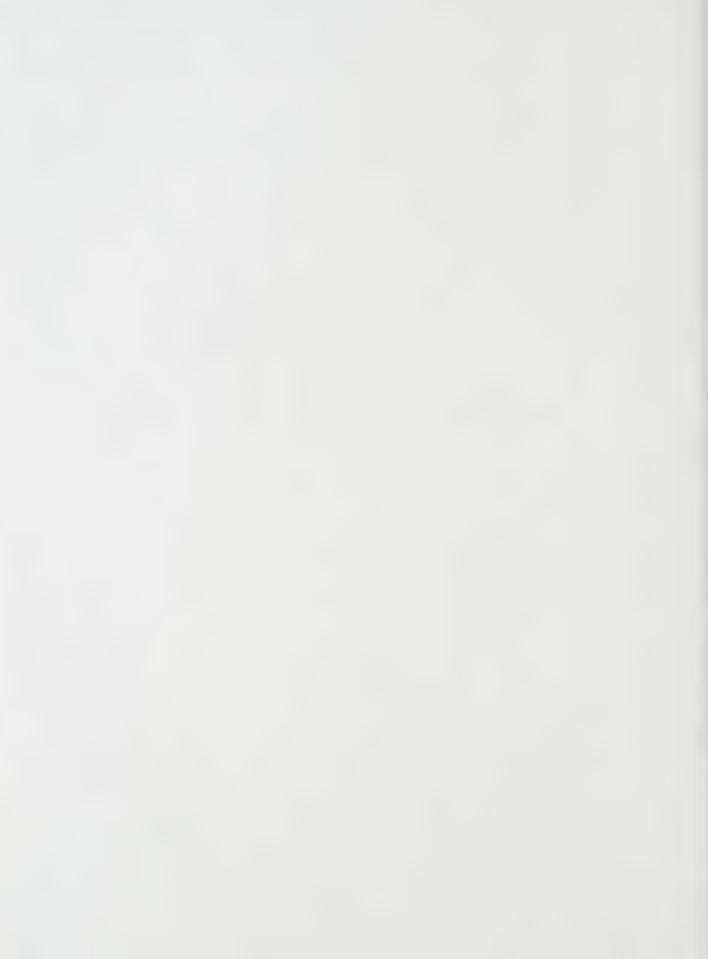
The Joint Chairman (Mr. Desjardins): thank you, Commissioner, for such a good summary of our work over the past weeks and for giving guidance to our upcoming witnesses.

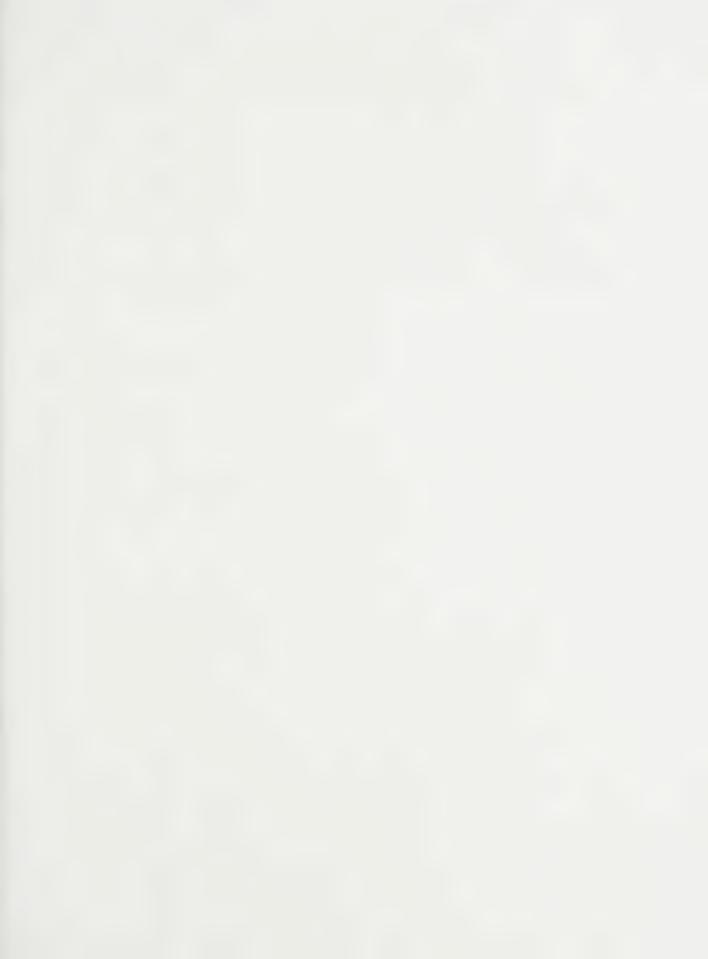
I would like to thank Mr. Gravelle and his team for their testimony. It seems that in your case, things are going well. That does not mean that we will not be seeing you again. In any case, at the moment, there is reason to be very appreciative of what is going on in your department. I do not know whether the Commissioner will mention your department's performance in his next report. As usual, we await with great interest the tabling of the Commissioner's annual report. So again, thank you, and goodbye until next time.

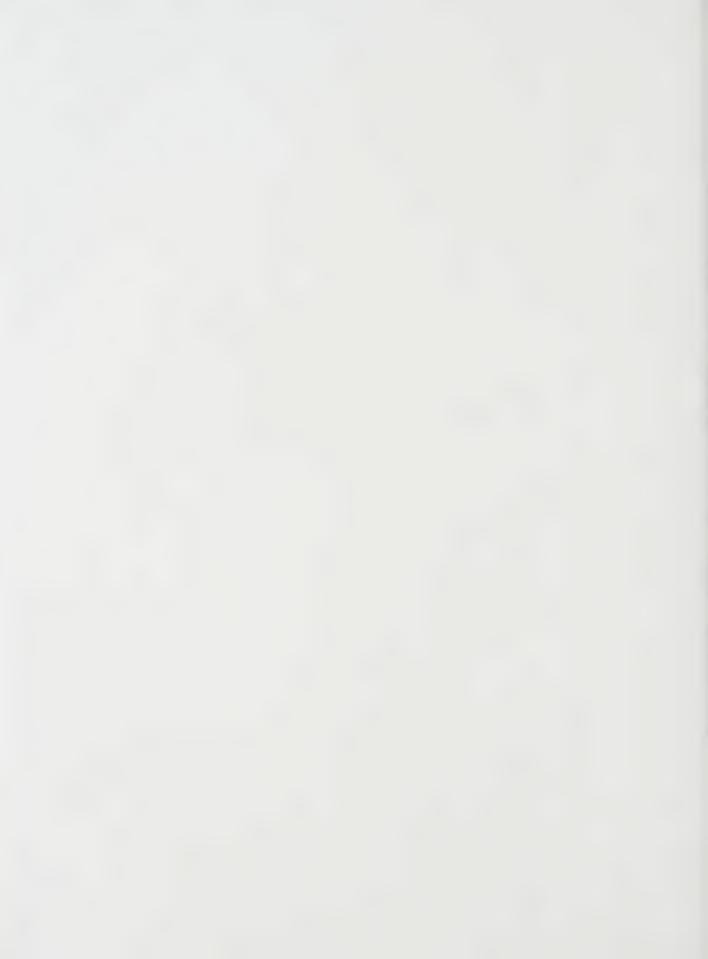
The meeting is adjourned.













# MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

#### WITNESSES

From Revenue Canada:

Customs and Excise:

R. Hubbard, Deputy-Minister;

H.J. Giles, Assistant Deputy Minister, Customs Operations
Branch:

A. Leblond, Director, Official Languages Directory;

R. Tittley, Regional Director, Montreal Region

M. Reteff, Assistant Deputy-Minister, Human Resources Branch.

Taxation:

Pierre Gravelle, Deputy Minister;

Richard S. Rittenberg, Assistant Deputy Minister, Human Resources Branch

Marcel L. Pilon, Director, Official Languages Division.

From the Office of the Commissioner of Official Languages:

D'Iberville Fortier, Commissioner.

## **TÉMOINS**

De Revenu Canada:

Douanes et accise:

R. Hubbard, sous-ministre;

H.J. Giles, sous-ministre adjoint, Direction des opérations douanières:

A. Leblond, directeur, Division des langues officielles;

R. Tittley, directeur régional, Région de Montréal;

M. Reteff, sous-ministre adjoint, Direction des ressources humaines.

Impôt:

Pierre Gravelle, sous-ministre;

Richard S. Rittenberg, sous-ministre adjoint, Direction générale des ressources humaines;

Marcel L. Pilon, directeur, Division des langues officielles.

Du Commissariat aux langues officielles:

D'Iberville Fortier, commissaire.

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 26

Tuesday, February 26, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. SÉNAT

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 26

Le mardi 26 février 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on

Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

# Official Languages

# Langues officielles

# RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the Official Languages Act, (R.S.C. 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

# CONCERNANT:

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles, (L.R.C. 1985, 4e supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

# WITNESSES:

(See back cover)

**TÉMOINS:** 

(Voir à l'endos)



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

# STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen:

Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

#### MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, FEBRUARY 26, 1991 (30)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 9:53 o'clock a.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator Arthur Tremblay.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Coline Campbell, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Ricardo Lopez and Walter Van De Walle.

Acting Member present: From the House of Commons: Phillip Edmonston for Ian Waddell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe, and Grant Purves, Research Officers.

Witnesses: From the Alberta Association of Municipal Districts and Counties: Norman Stanger, Director. From the Public Service Commission: Robert Giroux, Chairman and Hélène Beauchemin, Director General, Language Training Program.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

The witness from the Alberta Association of Municipal Districts and Counties made an opening statement and answered questions.

At 10:45 o'clock a.m., the sitting was suspended.

At 11:01 o'clock a.m., the sitting resumed.

Robert Giroux made an opening statement and, with the other witness from the Public Service Commission, answered questions.

At 12:25 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Monique Hamilton

Committee Clerk

# PROCÈS-VERBAL

LE MARDI 26 FÉVRIER 1991 (30)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à 9 h 53, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'honorable sénateur Arthur Tremblay.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Coline Campbell, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Ricardo Lopez et Walter Van De Walle.

Membre suppléant présent: De la Chambre des communes: Phillip Edmonston remplace Ian Waddell.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

Témoins: De l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties: Norman Stanger, directeur. De la Commission de la Fonction publique: Robert Giroux, président; Hélène Beauchemin, directrice générale, Programme de formation linguistique.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public» (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Le témoin de l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties fait un exposé et répond aux questions.

A 10 h 45, la séance est suspendue.

A 11 h 01, la séance reprend.

Robert Giroux fait un exposé puis, avec l'autre témoin de la Commission de la Fonction publique, répond aux questions.

À 12 h 25, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Monique Hamilton

Greffière de Comité

#### **EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus] Tuesday, February 26, 1991

• 0950

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Colleagues, the order of the day, pursuant to Standing Order 32.(5) and section 85 of the *Official Languages Act*, is consideration of the document entitled "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official language".

This morning our witness from the Alberta Association of Municipal Districts and Counties is Mr. Norman Stanger. Sir, please proceed.

Mr. Norman Stanger (Director, Alberta Association of Municipal Districts and Counties): Thank you, Mr. Chairman, honourable senators and members. I would like to thank you for allowing me to appear before you today to discuss briefly with you some of the concerns of rural Albertans with regard to the proposed official languages regulations.

Before I begin, I would like to take just a moment to give you some background on the organization I represent, the Alberta Association of Municipal Districts and Counties. Our association represents the interests of Alberta's incorporated rural municipalities, comprising 30 counties and 23 municipal districts. These municipalities cover one–third of Alberta's area, and include two–thirds of the province's rural population. Our association is therefore the primary spokesperson for Alberta's rural citizens, and we take that responsibility very seriously.

In recent years we have been increasngly active in discussing a wide variety of issues relating to the economic and social well-being of rural Alberta, and we continue to strive for innovative and realistic solutions to the problems that our communities currently face.

One serious problem we in Alberta have identified and are struggling to address is the matter of declining rural population. For a variety of reasons, many rural communities in Alberta, as in other provinces, have faced decreasing population levels, creating decreases in local school enrolments, drops in demand for local business services, and a general decline in the health and vitality of the local economy. When combined with the ongoing crisis facing the agricultural sector, this creates a very difficult situation for many rural communities.

Although there are a variety of reasons for this situation, one of the primary causes is a perception that rural residents do not have access to many of the services and conveniences that urban citizens take for granted. To a certain extent this may be true, I suppose. In Alberta smaller communities cannot offer a West Edmonton Mall or an opera or a symphony. These are largely luxuries and are not widely viewed as a crucial attribute for a community. Indeed, the relative peace and quiet of rural life, the clean air and water, and the friendly down-to-earth nature of smaller communities are attributes that can easily offset the lack of luxury services.

[Translation]

# **TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique] Le mardi 26 février 1991

Le coprésident (M. Desjardins): Chers collègues, voici notre ordre du jour: conformément à l'article 32.(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, examen du document intitulé «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public».

Témoigne ce matin M. Norman Stanger, au nom de l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties.

M. Norman Stanger (directeur, Alberta Association of Municipal Districts and Counties): Merci, monsieur le président, honorables sénateurs et députés. Je tiens à vous remercier de m'avoir invité à vous parler de ce qui préoccupe la population rurale de l'Alberta dans le projet de règlement sur les langues officielles.

Mais d'abord, quelques mots sur l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties. C'est un organisme qui défend les intérêts des municipalités rurales de l'Alberta, soit 30 comtés et 23 districts municipaux, qui couvrent un tiers du territoire de la province et abritent deux tiers de sa population rurale. Notre association est donc le principal porte-parole des ruraux de l'Alberta, et c'est une responsabilité que nous prenons très au sérieux.

Depuis quelques années, nous nous intéressons de près à toutes sortes de questions liées au bien-être économique et social de l'Alberta rurale dans le but de trouver des solutions neuves et réalistes aux problèmes auxquels sont confrontés nos membres.

Un des problèmes qui nous préoccupent le plus, c'est l'exode rural. Pour toutes sortes de raisons, beaucoup de collectivités rurales de l'Alberta et des autres provinces sont en perte de vitesse démographique, ce qui nuit à la viabilité de leurs écoles, à l'achalandage de leurs commerces et à la santé générale de leur économie. Joint à la crise du secteur agricole, ce phénomène place nombre de collectivités rurales dans une situation très difficile.

L'une des causes principales de ce déclin, c'est l'impression qu'on a que les habitants de la campagne n'ont pas accès aux services et aux commodités que les habitants de la ville tiennent pour acquis. Il y a du vrai là-dedans, je suppose, dans la mesure où les petites collectivités ne peuvent pas se payer un West Edmonton Mall ou un opéra ou encore un orchestre symphonique. Mais ce sont là, au fond, des luxes qu'on peut difficilement considérer comme essentiels à la vie d'une communauté. Et la paix et la tranquillité, l'air pur et l'eau limpide, l'atmosphère détendue et amicale des petites localités offrent une compensation plus que suffisante.

[Traduction]

• 0955

However, there are some services that are crucial to the survival of our community. You must have a reasonable and reliable system of transportation and communication, you must have access to staple goods, and you must have a reasonable sense of security. There are two federal services that are essential to ensuring that these basic needs are met, the RCMP and the Post Office. It is because of the crucial nature of these two services that rural Albertans are so concerned by the proposed official language regulations. We are gravely concerned that these new regulations may mean a loss of service, particularly postal service, due to the unjustifiable cost of providing bilingual service.

The proposed regulation sets out a series of rules, which essentially mean that in rural Alberta bilingual services must be provided if the minority population comprises 5% of the total population. This seems rather extreme. In a community of a hundred citizens this would grant a group of only five citizens the power to demand and receive bilingual service, with all of its attendant costs in terms of manpower and training.

To take a real-life example, the community of Wildwood, Alberta, has a population of 380 people. The French minority is made up of 20 persons, or 5.3% of the population. This means that the Post Office, the RCMP, and any other key federal agencies would be required to provide service in both official languages. Either new staff would have to be hired or language training would have to be provided, all that at cost to the taxpayer and all to serve only 20 people, most of whom are probably perfectly fluent in English already.

There are certainly costs associated with providing bilingual services. Our great fear is that this cost will result in reduced service for many rural citizens rather than improved service for a small minority population. This is of particular concern, with regret, to the Post Office. Rural Albertans have already seen too many rural post offices close down as Canada Post is pushed to decrease its operating losses. It has been the rural population of Canada that has borne the brunt of those cost-cutting measures.

Increasing the cost of providing postal service by requiring bilingual operations will only serve to increase the temptation for Canada Post to close more rural outlets. When faced with the choice between incurring added expenses for employee language training or simply closing down the postal outlet in that area, Canada Post may very well opt for the least financially costly alternative, particularly given that Canada Post has already shown its willingness to deprive rural citizens across Canada of access to postal service.

Of course there is another concern as well, and that is simply the cost of bilingual service itself. Undertaking language training for thousands of federal employees, now and in the future, represents a very costly exercise, an exercise that can be ill-afforded, given this country's present debt load.

N'empêche que certains services sont indispensables à la survie de toute collectivité. Il faut un système raisonnablement fiable de transports et de communications, un accès aux produits d'usage courant et un sentiment raisonnable de sécurité. Or, deux services fédéraux sont essentiels à la satisfaction de ces besoins fondamentaux: la GRC et le bureau de poste. C'est à cause de l'importance cruciale de ces deux services que les ruraux de l'Alberta se préoccupent tant du projet de règlement sur les langues officielles. Nous craignons fort, en effet, que ce nouveau règlement ne nous fasse perdre un service, en l'occurence le service postal, en raison du surcroît des dépenses inutiles qu'occasionne l'obligation d'assurer un service bilingue.

Aux termes du nouveau règlement, il faudra, dans les régions rurales, assurer des services bilingues dès que la minorité de langue officielle compte pour 5 p. 100 de la population. Cette disposition nous semble exagérée puisque, dans une localité de 100 habitants, elle donnerait à un groupe de cinq personnes le pouvoir d'exiger et de recevoir des services bilingues malgré les frais supplémentaires de main-d'oeuvre et de formation que cela entraîne.

Prenons un exemple concret. La localité de Wildwood, en Alberta, compte 380 habitants. Sa minorité de langue française compte 20 personnes, soit 5,3 p. 100 de la population. Or, aux termes du règlement, il faudra à Wildwood que le bureau de poste, la GRC et tout autre grand organisme fédéral offrent leurs services dans les deux langues officielles. Il leur faudra engager du personnel ou fournir au personnel en place une formation linguistique, tout cela aux frais du contribuable et pour seulement 20 personnes, dont la plupart parle sans doute déjà couramment l'anglais.

Comme la bilinguisation du service comporte nécessairement des coûts, ce que nous craignons, c'est que ce surcroît de dépenses n'ait pour effet de réduire le service pour l'ensemble de la population rurale au lieu de l'améliorer pour une infime minorité. Nous nous inquiétons surtout pour nos bureaux de poste. Les ruraux de l'Alberta ont déjà vu trop de leurs bureaux de poste fermer du fait que Postes Canada ait été forcée de réduire son déficit d'exploitation. C'est la population rurale du Canada qui a été le plus durement touchée par ces mesures d'économie.

Le surcroît de dépenses qu'occasionnera l'obligation de fournir des services bilingues ne fera que donner à Postes Canada un prétexte de plus pour fermer des bureaux de poste ruraux. Devant l'alternative d'engager des frais supplémentaires au titre de la formation linguistique ou de fermer le bureau de poste, Postes Canada penchera souvent pour la solution la moins coûteuse d'autant plus que cette société se montre déjà disposée à priver les ruraux canadiens de leurs bureaux de poste.

Il y a aussi, bien entendu, le coût même de la bilinguisation du service qui nous préoccupe. La formation linguistique de milliers de fonctionnaires coûtera cher à un pays qui, déjà fortement endetté, ne peut guère se le permettre.

With the national debt in the hundreds of billions of dollars, it is strange that the national government should be looking for ways to increase rather than decrease its expenditures. Certainly there are other areas, such as agriculture, in far greater need of federal support, which would be a much more appropriate recipient of such funding.

• 1000

I want to emphasize that our association does not reject entirely the concept of bilingual service. The Constitution of this nation states that there are two official languages, English and French—or French and English. We accept the constitutional legitimacy of these languages. Further, the *Official Languages Act of 1988* specifies that service in both official languages must be available where there is significant demand, and we also accept this principle.

What we do not accept is the notion that 5% of the population somehow constitutes a significant demand. The idea that 20 people out of 380 could demand bilingual service, with its attendant costs, and thus risk the availability of service for all local residents is not acceptable to us. This is particularly true given the reality that most minority language users are also fluent in the majority language, therefore making the bilingual service largely an unnecessary extravagance.

Our association would suggest that the cut-off point for determining significant demand should not be 5% but substantially higher, perhaps as high as 20% or 25%. This would ensure that there was in fact a significant demand before any bilingual services were established. This would reduce the incidence of wasteful and extravagant government spending on language training and would reduce the likelihood that rural centres would risk losing important services, such as the local post office. At the same time, there would be very little practical impact in terms of denying access to important government services for any other Canadians.

Mr. Chairman, ladies and gentlemen, I thank you for your attention.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Stanger, for your presentation. It will bring us to a very good debate.

Mr. Kilger (Stormont—Dundas): Before I start, Mr. Chairman, I would like to waive the opportunity to my colleague opposite, who is from Alberta, to possibly bring greetings on behalf of the entire committee, if she wished to.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Kilger, for your generosity.

Mr. Kilger: I know she has wanted this testimony for quite some time, and I share her interests.

Mrs. Feltham (Wild Rose): Thank you, Mr. Chairman, and thank you, Mr. Stanger, for coming.

Being a member of the AAMD&C for 15 years, I realize the amount of interest your association does have in Alberta, especially with reference to the Post Office. It is almost a weekly occurrence that we hear from someone in Alberta about the Post Office and its services. I share your concerns in this respect.

[Translation]

Avec une dette de centaines de milliards de dollars, il est étrange que le gouvernement fédéral cherche des moyens d'augmenter plutôt que de diminuer ses dépenses. Il y a sûrement des secteurs, comme l'agriculture, qui ont beaucoup plus besoin du soutien fédéral et à qui il conviendrait beaucoup mieux d'accorder cet argent.

Je tiens à souligner que notre association ne rejette pas entièrement le concept des services bilingues. La Constitution stipule qu'il y a deux langues officielles, l'anglais et le français, et nous acceptons la légitimité constitutionnelle de ces deux langues. En outre, la *Loi sur les langues officielles de 1988* stipule que le service dans les deux langues officielles doit être assuré lorsque la demande le justifie, et nous acceptons aussi ce principe.

Ce que nous n'acceptons pas, c'est que le seuil de justification de la demande soit fixé à 5 p. 100 de la population. L'idée que 20 personnes sur 380 pourraient exiger de coûteux services bilingues et compromettre ainsi l'accès de leurs concitoyens aux services ne nous est pas acceptable. D'autant plus que la plupart des membres de la minorité linguistique parlent déjà couramment la langue de la majorité, ce qui fait des services bilingues un luxe inutile.

Notre association propose que l'on fixe le seuil de justification de la demande à beaucoup plus que 5 p. 100, mettons à 20 p. 100 ou 25 p. 100. Nous serions sûrs alors qu'il existe une demande suffisante avant d'établir des services bilingues. Cette mesure réduirait les sommes extravagantes que le gouvernement consacre à la formation linguistique et diminuerait le risque que les centres ruraux perdent d'importants services comme le bureau de poste. Et, par la même occasion, on ne se trouverait pas à priver les Canadiens d'importants services gouvernementaux.

Monsieur le président, mesdames et messieurs, je vous remercie de votre attention.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur Stanger, de votre exposé. Il sera sûrement l'occasion d'une excellente discussion.

M. Kilger (Stormont—Dundas): Avant de commencer, monsieur le président, je préférerais céder ma place à mon collègue d'en face, qui vient de l'Alberta, qui pourra souhaiter la bienvenue aux témoins au nom de nous tous, si elle le désire.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci de votre générosité, monsieur Kilger.

M. Kilger: Je sais qu'elle veut entendre ce témoignage depuis longtemps déjà, et je partage son intérêt.

Mme Feltham (Wild Rose): Merci, monsieur le président, et merci à vous, monsieur Stanger, d'être venu.

Étant moi-même membre de l'Association depuis 15 ans, je sais la place qu'elle occupe en Alberta, notamment dans le débat autour du bureau de poste. Presque chaque semaine, un Albertain se plaint du bureau de poste et de ses services. Vous et moi avons le même sentiment.

I was very interested in hearing from the Post Office, which we did last week, and from yourself now. You have covered most of the topics, but one I would like you to expand on is who in rural Alberta generally mans the post office?

**Mr. Stanger:** I suspect that in the smaller communities in rural Alberta, possibly the wife of a local resident, the wife of a local businessperson or maybe a single mother would in most cases be the postmistress and provide the service.

Mrs. Feltham: If the requirement is there for a bilingual position, what effect do you see this having on the post office, since you emphasize that the post office would be the main concern?

Mr. Stanger: I believe it could have far-reaching effects. If a postmistress from a small community was required to learn the other official language, she would have to go away and take training. It could mean hardship for her family. It may mean that this woman would have to leave her husband and children for a short time. I believe it could create some hardship on that person.

• 1005

Mrs. Feltham: You made reference to the RCMP. I assume it is not as much of a concern as the Post Office, but where do you see the concern with the RCMP?

Mr. Stanger: In western Canada, the RCMP is respected as our police force. We do not have a problem with anyone speaking French in this great country of ours. I guess we would feel that maybe there is not an opportunity, or as great an opportunity for the young people in western Canada if they are required to be bilingual in order to get a job, when basically the RCMP is... Well, I guess we feel there is not as great an opportunity for our citizens who may not be bilingual. The level of service is adequate with the RCMP at this point in time.

Mrs. Feltham: Over the last few years the post office has been looking at franchising a lot of outlets and it seems the trend is going to continue. Do you see a problem getting stores or retail outlets to take over this proposition if bilingual requirements take place in the smaller centres?

Mr. Stanger: I believe it could have an effect. The fact that Canada Post is relocating its outlets in local retail outlets is not really a problem for me. It may mean increased service, longer hours and that. It would put the onus on the person having the franchise for the postal outlet, the pressure on them to provide service in two official languages. I am not sure it is even necessary unless there is a significant demand. So I would presume that the owner of that retail outlet may have problems finding staff who could offer service in both official languages.

Mrs. Feltham: Thank you.

Mr. Kilger: I certainly want to express our gratitude to Mr. Stanger. Not too long ago we had testimony from Canada Post officials, and I think it is fair to say they shared some of the very concerns you have enunciated. Certainly

[Traduction]

J'ai beaucoup aimé entendre le point de vue des Postes la semaine dernière ainsi que le vôtre aujourd'hui. Vous avez évoqué la plupart des facettes de la question, mais j'aimerais que vous nous disiez qui tient normalement le bureau de poste rural en Alberta?

M. Stanger: Dans les petites localités rurales de l'Alberta, c'est souvent l'épouse d'un résident de l'endroit ou d'un commerçant, ou une mère célibataire.

Mme Feltham: Si la poste doit être bilingue, quel effet cela aura-t-il sur le bureau de poste, ce qui vous préoccupe le plus?

M. Stanger: Les conséquences seront nombreuses, je crois. Si la maîtresse de poste d'une petite localité était obligée d'apprendre l'autre langue officielle, elle devrait partir en formation. Cela pourrait être éprouvant pour sa famille. Cela peut signifier que cette femme devra quitter son mari et ses enfants pendant une brève période. Elle risque de se trouver dans une situation difficile.

**Mme Feltham:** Vous avez parlé de la GRC. Je suppose qu'il n'y a pas autant lieu de s'inquiéter que dans le cas de Postes Canada, mais quel est selon vous le problème à la GRC?

M. Stanger: Dans l'ouest du Canada, la GRC est un service de police respecté. Nous n'avons rien à redire à ce que quelqu'un parle français dans notre grand pays. À notre avis, il n'existe peut-être pas les mêmes possibilités pour les jeunes dans l'Ouest s'ils doivent être bilingues pour obtenir un emploi, si fondamentalement la GRC est... Disons que nous avons l'impression que nos concitoyens qui ne sont pas bilingues n'ont pas les mêmes chances que les autres. La qualité du service offert par la GRC est satisfaisante à l'heure actuelle.

Mme Feltham: Depuis quelques années, les Postes envisagent le franchisage d'un grand nombre de bureaux et la tendance semble vouloir se maintenir. Si le bilinguisme devient obligatoire dans les petites villes, certains magasins ou points de vente au détail auront-ils des difficultés à accepter cette offre?

M. Stanger: Je crois que cela risque d'avoir une incidence. Je n'ai rien à redire au fait que Postes Canada réinstalle ses bureaux dans des points de vente au détail locaux. Le service en sera peut-être amélioré, les heures d'ouverture prolongées et ainsi de suite. Il incombera aux franchisés de prendre des mesures pour offrir des services dans les deux langues officielles. Je ne suis même pas certain que ce soit nécessaire à moins que la demande soit importante. Je suppose donc que le propriétaire du magasin de détail aura peut-être des problèmes pour trouver des employés susceptibles d'offrir le service dans les deux langues officielles.

Mme Feltham: Merci.

M. Kilger: Je tiens à exprimer notre reconnaissance à M. Stanger. Il n'y a pas si longtemps, nous avons entendu le témoignage des responsables de Postes Canada et il faut dire en toute justice que cette société partage certaines des

situations as you relate them to certain problems and inconveniences, call them what you will, are very real. It is a very sensitive issue, obviously, when we are dealing with small rural areas of Canada, dealing with language matters in one direction or the other.

I cannot help but say that... Perhaps you have some instances, some precedents, where post offices have closed for linguistic reasons. I would find that astonishing but maybe you know of such incidents. I would submit that the closures and the accent toward the franchising is not only a reality and a hardship on rural Canada with regard to Albertans, but it is being felt throughout the country. I think it is more of a cost–recovery factor, if you will, to show a profit, that being the major reason, as opposed to the linguistic service connotations.

I was really pleased to see that in your brief you recognize the constitutionality of the official languages and so on and are supportive of it to a great extent. Certainly you identify some real concerns in your own area of interest, in rural Canada and Alberta.

#### • 1010

You also speak of luxuries and of fundamental services. In that spirit, I see the rights of all Canadians to receive services from their federal government in the official language of their choice as certainly not being a luxury but an entrenched right. Certainly that is not to say that we should not be sensitive and vigilant, not trying to ram anything down anybody's throat but being cognizant of the difficulties. In other words, we would be working in partnership with people like yourself, municipal officials, and the corporations involved—in this case, Canada Post and the RCMP, and I am sure there are others. Along with the people who are in the front line, there are also the people working at the counters in rural post offices and so on.

To your knowledge, have there been any closures because of the official languages and service to the public?

Mr. Stanger: Mr. Kilger, I cannot honestly give you an example of what you are requesting. If you will permit me, I will relate something else to you.

I graduated from high school many years ago. I do not wish to say how many, because I think my shiny top here gives away my age. I went to work for the provincial treasury branch, a bank that is pretty well known. I was told that I would probably never be transferred to St. Paul, to Bonnyville, or to Falher unless I was fluent in French; nor would I be transferred to Two Hills, to Vegreville, or Smoky River unless I could speak Ukrainian.

The point I wish to make is that the treasury branches and I believe any organization, whether it be federal, provincial, or free enterprise, I am sure would be quite willing to provide services in whatever language is necessary

# [Translation]

préoccupations dont vous nous avez fait part. Les exemples que vous nous citez, concernant certains problèmes et inconvénients, si l'on peut dire, existent réellement. Il s'agit de toute évidence d'une question très délicate, lorsqu'on parle des petites régions rurales du pays, relativement à une orientation linguistique dans un sens ou dans l'autre.

Je ne peux pas m'empêcher de dire que... Il existe peutêtre certains exemples, certains précédents, où des bureaux de poste ont fermé pour des raisons linguistiques. Cela me paraîtrait étonnant mais vous connaissez peut-être quelques exemples. À mon avis, les fermetures et la tendance au franchisage ne posent pas simplement des problèmes bien réels aux régions rurales de l'Alberta, mais il en va de même d'un bout à l'autre du pays. Il s'agit davantage d'une question de recouvrement des coûts, si l'on veut, puisqu'il s'agit avant tout de faire des bénéfices, ce qui passe avant la prestation d'un service dans les deux langues officielles.

J'ai constaté avec plaisir que, dans votre mémoire, vous reconnaissez la constitutionnalité des langues officielles et que vous appuyez ce principe dans une grande mesure. Vous avez mentionné quelques problèmes concrets qui se posent dans le Canada rural et en Alberta, ce qui est au centre de vos préoccupations.

Vous parlez également de certains luxes et de services fondamentaux. À cet égard, j'estime que le droit de tous les Canadiens de recevoir les services du gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix n'est absolument pas un luxe, mais un droit constitutionnel. Il ne faut pas en déduire que nous faisons preuve d'un manque de sensibilité et de vigilance, mais au lieu de faire accepter quelque chose de force aux gens, il faut bien comprendre toutes les difficultés qui se posent. Autrement dit, il faut travailler en collaboration avec des gens comme vous, des responsables des municipalités et les organismes en cause—en l'occurence, Postes Canada et la GRC, mais je suis sûr qu'il y en a d'autres. Outre les personnes qui se trouvent aux premières lignes, il y en a d'autres qui travaillent aux guichets des bureaux de poste ruraux et ailleurs.

À votre connaissance, y a-t-il eu des fermetures de bureaux de poste en raison des langues officielles et du service offert au public?

M. Stanger: Monsieur Kilger, je ne peux honnêtement pas vous citer d'exemples comme ceux que vous me demandez. Si vous me le permettez, j'aimerais vous dire une autre chose.

J'ai quitté l'école secondaire il y a bien des années. Je ne vous dirai pas combien, parce que je pense que ma calvitie trahit déjà mon âge. J'ai travaillé pour la direction du trésor provincial, une banque qui est assez connue. On m'a dit que je ne serais sans doute jamais muté à St-Paul, Bonnyville ou Falher tant que je ne parlerais pas couramment le français; je ne pourrais pas non plus être muté à Two Hills, Vegreville ou Smoky River tant que je ne parlerais pas ukrainien.

Ce que je veux vous faire comprendre, c'est que les directions du trésor, comme tout organisme, d'ailleurs, qu'il soit fédéral, provincial ou du secteur privé, seront tout à fait disposées à offrir des services dans la langue pertinente dans

in these particular areas. They are offering a service, whether it be for the benefit of all Canadians or for entrepreneurship. I have faith in my fellow Canadians that they will provide a fair service in whatever language is required. I have a lot of faith in the system that way.

If someone came to a rural post office in Alberta and asked for services in French, and it was basically an English community, I have faith in my fellow man that someone would come out of the community and help that person to ask the questions he wanted. I really want to strongly emphasize that we at the association do not feel it is necessary to legislate this type of thing. I do not believe any government has ever been successful in legislating religion, morals, language, and other things like that.

I hope I have answered your question, Mr. Kilger.

Mr. Kilger: You have shed some light on how you feel about it. Although we share a lot of the same concerns, we may not exactly share the same view on how we resolve the matter entirely. Thank you.

**Senator Tremblay (Les Laurentides):** My question is a question of clarification. I understand your concerns. I will refer to page 7 of your brief:

Our Association would suggest that the cutoff point for determining significant demand should not be 5%, but rather should be substantially higher, perhaps as high as 20 or 25%.

I suppose you are quite conscious that rules like that have to apply generally. So are you really proposing to increase the cutting-off point of 5%? You go as far as 20% or 25%. Would you apply that rule anywhere in Canada? You are talking about your specific situation, but rules have to be made in such a way that they are rules for everyone. For instance, would you apply the same new cut-off point you have in mind to any communities in Canada, including smaller communities in Ouebec?

• 1015

**Mr. Stanger:** The figures of 20% or 25% were figures that were tossed around a bit in our association.

One of our directors, Jean DeChamplain, who is of French background, had suggested those figures, but I believe the figures were brought forward in this brief for discussion purposes. I am not familiar with whether this would be a figure that would be good to use in other parts of Canada. I am sorry, sir, I cannot give you a good answer.

Senator Tremblay: As a matter of principle, it is obvious that there are differences in numbers among different communities, and in terms of the official languages communities differ too. The minority is small in some places and higher in other places, and the majority varies too. In that respect there is no need to have a very specific knowledge of every situation in Canada; but as a matter of principle, would you apply the new rule you are proposing anywhere?

#### [Traduction]

les régions concernées. Ces organismes offrent un service, que ce soit dans l'intérêt de tous les Canadiens ou des entrepreneurs. Je fais confiance à mes concitoyens pour offrir un bon service dans la langue nécessaire. À cet égard, j'ai une grande confiance dans notre sytème.

Si quelqu'un se présentait à un bureau de poste rural de l'Alberta et demandait à être servi en français, et qu'il s'agisse d'un collectivité fondamentalement anglophone, je suis convaincu que quelqu'un du coin interviendrait et aiderait cette personne à se faire comprendre de l'employé. J'insiste fortement sur le fait que notre association ne juge pas nécessaire de légiférer dans ce domaine. Je ne pense pas qu'un seul gouvernement ait jamais réussi à légiférer en matière de religion, de morale, de langue et d'autres principes semblables.

J'espère avoir répondu à votre question, monsieur Kilger.

M. Kilger: Vous avez fourni quelques éclaircissements quant à votre façon de voir les choses. Même si nous avons des préoccupations semblables dans bien des cas, nous ne sommes pas exactement du même avis quant à la façon de résoudre le problème. Je vous remercie.

Le sénateur Tremblay (Les Laurentides): Ma question vise à obtenir un éclaircissement. Je comprends vos préoccupations. Je me reporte au bas de la page 3 de votre mémoire, version française, où vous dites ceci:

Notre association propose que l'on fixe le seuil de justification de la demande à beaucoup plus que 5 p. 100, mettons à 20 ou 25 p. 100.

Je suppose que vous comprenez que des règles de ce genre doivent s'appliquer à tous les secteurs. Proposez-vous réellement de relever le seuil de 5 p. 100? Vous parlez même de 20 p. 100 ou 25 p. 100. Appliqueriez-vous cette règle dans toutes les régions du pays? Vous parlez de votre cas précis, mais les règlements doivent être élaborés de façon à s'appliquer à tous. Par exemple, accepteriez-vous d'appliquer le nouveau seuil que vous proposez à toutes les collectivités du Canada, y compris les petites localités québécoises?

M. Stanger: Les seuils de 20 p. 100 ou 25 p. 100 ont été mentionnés à l'occasion au sein de notre association.

L'un de nos administrateurs, Jean DeChamplain, d'origine française, a proposé ses taux, mais si je ne m'abuse, nous les avons mentionnés dans ce mémoire aux fins de discussions. Je ne sais pas vraiment si un tel seuil serait valable pour d'autres régions du pays. Je regrette de ne pas pouvoir vous donner une réponse plus complète.

Le sénateur Tremblay: En principe, il est évident que la population des collectivités varie énornément et qu'il existe également de grandes différences au plan des langues officielles. La minorité est restreinte dans certains endroits et plus importante dans d'autres, et la majorité varie également. À cet égard, il est inutile de connaître parfaitement tous les cas précis existant au Canada; mais en principe, appliqueriez-vous cette nouvelle règle à toutes les localités?

Mr. Stanger: I guess what is good for the goose is good for the gander, so I would have to say that if that is the figure we are proposing—and I guess it is here in writing, but it was for discussion purposes—then yes, the standing would have to be the same all across Canada.

Senator Tremblay: Thank you very much. That is all I wanted to know.

Mr. Van De Walle (St. Albert): I too would like to welcome you. As a former director of the association you are with, I am delighted to have an Albertan here in beautiful downtown Ottawa to appear before the committee.

I was very pleased that you should take the time and make your presentation. I share some of your concerns, and I also appreciate your openness and your recognition that this country is bilingual.

Just for clarification, I wonder if you would confirm for me, when speaking about the municipal associations in the province, that there are basically three associations: the urban, which—and correct me if I am wrong—represents the cities, towns, and villages; the association of municipal districts and counties that is an association that represents municipal districts and counties; and then an association of the improvement districts. I wanted to put that on the record. Part of it was answered: I was going to raise the question about the regulations saying 5% and the brief suggesting 20% to 25%, but in part it was touched.

I wonder what your interpretation of the regulations is with regard to how the regulation, whenever it is determined that there is a need for the service in both languages, will be applied. What is your interpretation, say, in some of these small towns?

Mr. Stanger: I am a little lost at what you are asking for, but I will say something here, and you can correct me if you wish.

• 1020

I am under the impression that if five people in every 100 come forward and wish the services in two official languages the act requires that it be that way. Is that not correct?

Mr. Van De Walle: Yes, but it is how it is going to be provided. That service is a requirement according to the act. What is your interpretation of how that service will be delivered?

Mr. Stanger: I guess we are assuming that there is not bilingual service in that particular case now, and the person who is running the post office in a small town—it would be just one person, I assume—would have to become fluent in both official languages by taking an absence and going away and getting training. I understand the federal government is very generous in providing that training. It may mean some hardships, it may mean someone else may have to come in and run the post office while this is taking place.

There may be other alternatives to providing a bilingual service, perhaps through an 800 number or a mechanical system where the person would pick up the phone and ask their questions in one of the official languages and get an answer.

[Translation]

M. Stanger: Je suppose que ce qui est bon pour l'un l'est pour l'autre, et je dois donc admettre que si c'est bien le taux que nous proposons—et il est indiqué par écrit dans le mémoire mais c'était aux fins de discussion—alors effectivement, la norme devra être la même d'un bout à l'autre du pays.

Le sénateur Tremblay: Merci beaucoup. C'est tout ce que je voulais savoir.

M. Van De Walle (St-Albert): Je vous souhaite également la bienvenue. En tant qu'ancien administrateur de l'Association que vous représentez, je suis ravi de voir un Albertain comparaître devant notre comité, dans cette belle ville d'Ottawa.

Je suis très heureux que vous ayez pris le temps de nous présenter votre exposé. Je partage certaines de vos préoccupations et je vous sais gré également de votre franchise et de votre reconnaissance du fait bilingue dans notre pays.

Aux fins d'éclaircissement, pourriez-vous me confirmer si, lorsqu'on parle des associations municipales de la province, il en existe bien trois principales: L'association urbaine qui—veuillez me corriger si je me trompe—représente les villes et villages, l'association des comtés et districts municipaux et, enfin, l'association des quartiers d'aménagement. Je tenais à le déclarer officiellement. J'allais vous poser une question au sujet du règlement visant le seuil de 5 p. 100 que vous proposez de relever à 20 p. 100 ou 25 p. 100, dans votre mémoire, mais vous avez répondu en partie à la question.

À votre avis, comment le règlement sera-t-il appliqué lorsqu'il sera décidé que le service doit être offert dans les deux langues officielles? Quelle est votre interprétation, dans certaines des petites municipalités, disons?

M. Stanger: Je ne comprends pas bien votre question, mais je vais essayer d'y répondre et vous pourrez me corriger si vous le désirez.

D'après ce que j'ai compris, si 5 personnes sur 100 demandent à recevoir les services dans les deux langues officielles, la loi oblige à les leur donner, n'est-ce pas?

M. Van De Walle: Oui, mais tout dépend de la façon dont ils sont donnés. La loi prévoit que les services doivent être assurés. Selon vous, comment le seront-ils?

M. Stanger: Nous supposons sans doute qu'il n'y a pas de services bilingues à l'heure actuelle dans ce cas particulier et que l'exploitant du bureau de poste d'une petite localité devra devenir bilingue en prenant congé pour aller suivre des cours de langue. Le gouvernement fédéral est très généreux sur le plan de cette formation linguistique. Cela peut causer certaines difficultés à l'intéressé, cela peut obliger quelqu'un d'autre à venir le remplacer au bureau de poste pendant qu'il suit son cours.

Il y a d'autres moyens de fournir un service bilingue, peut-être au moyen d'un numéro 800 ou d'un système automatisé où il suffirait de prendre le téléphone pour poser ces questions en français ou en anglais.

Mr. Van De Walle: That is one of the points that I think should be considered in all of this discussion. I think your point is well made in your presentation. Please do not get me wrong. But I think that how the regulations and how the services are provided are things the committee must examine closer.

I would like to go to page 5 of your brief. I will just read it where it says "Canada Post has already shown its willingness to deprive rural citizens across Canada of access to postal service". I am quite familiar with Alberta. I wonder if you would cite some of those locations. It concerns me.

Mr. Stanger: A small community in eastern Alberta by the name of Cessford. I wish I had briefed myself a bit more on all the facts. It no longer has a post office, it has a postal service. It has, I believe, a blue box—is that so—no, that is to do with recycling in Alberta.

Mr. Van De Walle: A green box where they just go and pick up the mail.

Mr. Stanger: That is right. The mail is delivered to that particular site and it is put in their boxes and they pick up their mail and their service is provided that way. That was a real tragedy to that community to lose that service. It did employ one person. Post offices in Alberta become a gathering point. It is part of the social interaction in the rural areas.

Another one is a place called Craigmillar, which is in our own local municipality. There was quite an effort by Canada Post to try to close it down. They have not succeeded to this point in time. The point I am making is that there is an effort being made by Canada Post to cut out some of the smaller post offices, and maybe they do have a reason for that.

I am sorry I cannot give you any other particular towns or villages that have been affected by that.

Mr. Van De Walle: My experience has been that when I was first elected of course it was a big thing. Every weekend it seemed as if I was going back to the riding to put out a fire, the alleged closure of a post office. When the forces that were there trying to create problems had pretty well covered all of the post offices in every centre, then they gave up. We have had some closures, but I think the community, in fact I know the community as a whole accept what has taken place. Basically it was a post office that was very small, it was shut down, and they have the boxes. But their proximity to say another village or town for shopping was relatively close.

• 1025

I think we have to take into consideration the very fact that changes have taken place. Where we had the horse and buggy and the villages were very close, today the means of transportation are somewhat different. I live in a rural area and I do not get mail delivery. I do not know why, and I have tried. . . So the question of fairness and. . .

Mrs. Campbell (South West Nova): [Inaudibe—Editor].

Mr. Van De Walle: Yes, because we organized and we went out and got it, but you cannot organize very well for delivery of mail. There may be a conflict of interest there. However, that is what is taking place. I think we have to recognize that things are changing. The world does not stand still.

[Traduction]

M. Van De Walle: C'est une des questions qu'il faudrait examiner. Vous avez bien fait valoir votre point de vue, mais je pense que le comité devrait étudier de plus près la façon dont les règlements sont appliqués et dont les services sont fournis.

Je voudrais passer à la page 3 de votre mémoire. Prenons seulement le passage où vous dites que «Postes Canada...se montre déjà disposé à priver les ruraux canadiens de leurs bureaux de poste». Je connais bien l'Alberta. Pourriez-vous m'indiquer certains des endroits visés. Cela me préoccupe.

M. Stanger: Prenons une petite municipalité de l'est de l'Alberta qui s'appelle Cessford. Si j'avais su, je me serais renseigné un peu mieux. Elle n'a plus de bureau de poste, elle a seulement un service postal. Je crois qu'il s'agit d'une boîte bleue—ou plutôt, non, car c'est pour le recyclage.

M. Van De Walle: Une boîte verte où on va chercher son courrier.

M. Stanger: C'est exact. Le courrier est livré dans cette boîte et les gens vont l'y chercher. L'élimination du service a été une véritable tragédie pour cette localité. Le bureau de poste employait une personne. Le bureau de poste de l'Alberta devient un lieu de rencontre. Dans les régions rurales, il fournit aux gens l'occasion de se rencontrer.

Il y a également une autre localité du nom de Craigmillar, qui se trouve dans notre propre district municipal. Postes Canada a essayé de fermer le bureau de poste. La société n'a pas réussi à le faire jusqu'ici. En fait, Postes Canada cherche à éliminer certains petits bureaux de poste et peut-être a-t-elle de bonnes raisons de le faire.

Je regrette, mais je ne peux pas vous citer le nom d'autres municipalités ou villages touchés par cette politique.

M. Van De Walle: Quand je me suis fait élire pour la première fois, cela a créé beaucoup de remous. Pratiquement, chaque week-end, on me rappelait dans ma circonscription parce qu'on menaçait d'y fermer un bureau de poste. Lorsque les fauteurs de troubles ont fait à peu près le tour de tous les bureaux de poste de chaque centre, ils ont finalement abandonné. Il y a eu quelques fermetures, mais je sais que, dans l'ensemble, les gens les ont bien acceptées. En général, il s'agissait de petits bureaux de poste qui ont été remplacés par des boîtes. Mais les gens étaient relativement près d'un autre village ou d'une autre municipalité où ils allaient faire leurs achats.

Nous devons tenir compte du progrès. Nous ne sommes plus au temps des voitures à cheval où les villages étaient très près les uns des autres. Aujourd'hui, les moyens de transport sont très différents. Je vis dans une région rurale et le courrier n'est pas distribué à ma porte. Je ne sais pas pourquoi et j'ai essayé. . . Par conséquent, pour ce qui est de la question de justice. . .

Mme Campbell (South West Nova): [Inaudible-Éditeur]

M. Van De Walle: Oui, parce que nous nous sommes organisés, mais il n'est pas facile de le faire pour la distribution du courrier. Peut-être y a-t-il un conflit d'intérêt. Voilà néanmoins ce qu'il en est. Il faut reconnaître que les temps changent. Les choses évoluent.

You are suggesting 20% to 25%. I suppose it is for discussion purposes, but is it really very realistic? As a former director with the association. . . But we want to be very candid. This committee has a responsibility and we want to carry that responsibility out. I raise that question again. You may want to rethink that percentage.

Mr. Stanger: Thank you, sir. It is an interesting point that I seem to hit a sore spot here with this 20% to 25%. It is not my figure. Maybe I should give you a bit more background.

There was a bit of a lack of communication, and it is not important why there was a lack of communication, but we really did not have a lot of time to prepare a brief. As a matter of fact, we did it in the last week, and then we scrambled. Our executive threw out the figure of 20% to 25%, and maybe in parts of Canada that might be a good figure, but in other parts it may not be. You really have me stumped, sir. I cannot justify or defend the 20% to 25% because I do not know if that is the magic figure. It may be 15% and it may be 5%. I am really not an expert at that.

Mr. Van De Walle: I wish to thank you for your openness and candour.

Mr. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): I would like to welcome Mr. Stanger to the committee.

I was pleased to read in the brief that your association supports the constitutional entrenchment of the two official languages. I was also pleased to read that you accept the principle that where there is significant demand in one of the minority languages, service should be given in that minority language. I was not too sure of your position when in answer to Mr. Kilger you said that you did not think these things should be legislated. There seemed to be a bit of a contradiction there.

We have found in Parliament over the years that if you do not legislate minority rights—whether they are language minority rights or rights relating to disabled people or Indians or whatever—there is a tendency for people to run roughshod over them. I would agree with you that we have to try to look for the wise application in legislating and not legislate foolishly or without proper research.

What I wanted to say was that when we legislate here, we are legislating for the whole country. Mr. Tremblay knows this point. We are not just legislating for Alberta. When we pick a figure, whether it is 5% or 20%, to be fair we have to do it for the whole country. Mr. Stanger, I am an anglophone from Quebec, and while I have lived most of my life in Montreal, where we have a fairly sizeable anglophone community, I have also lived in Three Rivers and Sherbrooke, where the French-speaking majority is rather large. The English-speaking communities are quite small in those cities, and consequently when we are talking about post offices and that sort of thing we have to think of a figure that would be fair right across the country.

• 1030

I think another thing we have to think about is that we live in an age of great mobility. My father worked for a national company, the CPR, and he was moved all over the country. He worked in Alberta, northern Ontario, and New

[Translation]

Vous suggérez 20 à 25 p. 100. Sans doute n'est-ce qu'à titre indicatif, mais est-ce vraiment réaliste? En temps qu'ancien administrateur de l'Association. . . Mais soyons honnêtes. Notre comité a certaines responsabilités que nous tenons à assumer. Je pose de nouveau la question. Peut-être pourriez-vous réviser ce pourcentage.

M. Stanger: Merci, monsieur. Apparemment, ces 20 à 25 p. 100 semblent avoir touché une corde sensible. Ce chiffre n'est pas de moi. Peut-être devrais-je vous expliquer d'où il vient.

Il y a eu un manque de communication, peu importe pourquoi, mais nous n'avons pas disposé de beaucoup de temps pour préparer notre mémoire. En fait, nous l'avons rédigé la semaine dernière. Notre exécutif a lancé ce chiffre de 20 à 25 p. 100 et il est peut-être valable dans certaines régions du pays, mais pas dans d'autres. Vous m'avez posé une colle. Je ne peux pas justifier ce chiffre étant donné que j'ignore si c'est ce qu'il faut. Le pourcentage qu'il faut est peut-être de 15 p. 100 ou de 5 p. 100. Je ne suis pas expert en la matière.

M. Van De Walle: Je vous remercie de votre honnêteté.

M. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): Je tiens à souhaiter la bienvenue à M. Stanger.

J'ai lu avec plaisir, dans votre mémoire, que votre association est pour l'inclusion des deux langues officielles dans la Constitution. Vous êtes également d'accord pour dire que s'il existe une demande importante pour l'une des langues de la minorité, il faudrait accorder le service dans cette langue. Je n'ai pas trop bien compris votre position quand vous avez répondu à M. Kilger qu'à votre avis, il n'était pas nécessaire de légiférer sur ce plan. Je vois là une certaine contradiction.

Ces dernières années, nous avons constaté, au Parlement, que si l'on ne légifère pas pour garantir les droits des minorités, qu'il s'agisse des minorités linguistiques, des handicapés, des Indiens ou autres, les gens ont tendance à les piétiner. Je suis d'accord avec vous pour dire qu'il ne faut pas légifèrer à la légère ou sans s'appuyer sur des études approfondies.

Néanmoins, quand nous légiférons dans ce domaine, c'est pour l'ensemble du pays. M. Tremblay le sait bien. Nous ne légiférons pas seulement pour l'Alberta. Quand nous fixons un chiffre, qu'il s'agisse de 5 p. 100 ou de 20 p. 100, il faut qu'il s'applique à l'ensemble du Canada. Monsieur Stanger, je suis un anglophone du Québec, et même si j'ai vécu la majeure partie de ma vie à Montréal, où nous avons une communauté anglophone assez importante, j'ai également résidé à Trois-Rivières et à Sherbrooke, où la population est en majorité francophone. Les anglophones sont assez peu nombreux dans ces villes et, par conséquent, lorsqu'on parle des bureaux de poste et de ce genre d'institutions, il faudrait fixer un chiffre qui soit équitable pour l'ensemble du pays.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier que nous vivons à une époque de grande mobilité. Mon père travaillait pour une entreprise nationale, à savoir le Canadien Pacifique, et il ne cessait d'être muté d'un bout à l'autre du pays. Il a travaillé

Brunswick. He was transferred around, and that is the same with some of the banks, the federal government, the RCMP and so on. So you have somebody who might start off in Alberta and end up in Sherbrooke, Quebec, or somebody from Sherbrooke, Quebec, could end up in Lethbridge, Alberta, or something like that. I guess you have answered this, but whether the figure is 5% or 15%, we have to agree upon a figure.

By the way, I must say to you that we had some witnesses here who were very strongly in favour of the act and felt the 5% was not good either. It can cut both ways. For example, you can have a community, let us say, of francophones or anglophones that may be 900-large in numbers—and still not reach 5%. They suggested we deal with basic numbers rather than percentages. I do not know whether your association has thought of having some basic number rather than a percentage. You could have a case where somebody would get service when there were only about 25 of them because they were 5% or more, and you could have about 1,000 people who were not 5%, and they would not get the service. We are struggling with coming up with some better ways, including some of the suggestions Mr. Van De Walle made. Instead of providing the service by means of somebody in the office, use 800 numbers and brochures and pamphlets. There may be other ways to provide the service that are more reasonable.

Anyway, I just put some of this to you, especially the fact that we are not just legislating for Alberta, and we are not just legislating for rural areas. We have to try to find fair rules that would apply equally to anglophones in Quebec, as well as francophones outside Quebec. I just wanted to exchange these views with you.

Mr. Stanger: Maybe I have said too much already.

Mr. Allmand: No, you have not.

Mr. Stanger: I consider myself a Canadian, and I accept the fact that there are two official languages in this country. At our fall convention in Edmonton, there was the strongest resolution I have ever heard in the history of our association for Canadian unity. Our association is in favour of Canadian unity. We believe it is necessary. We want to stay united in Canada.

I do not know the magic number, sir. I wish I could help you. I would agree that maybe in some cases the electronic solution to the problems that are rising... I will bring up my previous point. I guess I am not as aware of abuses to minorities as other people in this room. I have faith in my fellow Canadians and would hope that everyone would come forward and try to help each other if there was a language problem or whatever the problem is in this country. I guess I have faith in that, sir, and I would like to keep that faith.

# [Traduction]

en Alberta, dans le nord de l'Ontario et au Nouveau-Brunswick. Les employés des banques, de l'administration fédérale, de la GRC, etc, sont dans le même cas. Un Albertain peut donc se retrouver à Sherbrooke, au Québec, tandis qu'un citoyen de Sherbrooke peut se retrouver à Lethbridge, en Alberta. Le chiffre retenu peut être de 5 p. 100 ou de 15 p. 100, mais il faut se mettre d'accord sur un chiffre.

Soit dit en passant, nous avons entendu des témoins qui étaient fortement en faveur de la mesure, mais qui n'étaient pas d'accord non plus avec le chiffre de 5 p. 100. On peut réfuter ce chiffre pour des raisons opposées. Par exemple, on peut imaginer une communauté francophone ou anglophone de 900 personnes, donc un groupe assez important, mais qui ne représente toujours pas 5 p. 100 de la population. Des témoins nous ont donc dit qu'on devrait s'attacher plutôt à des chiffres absolus qu'à des pourcentages. J'ignore si votre association a réfléchi à cette possibilité. On pourrait se retrouver avec un groupe de seulement 25 personnes qui obtiendraient le service dans leur langue parce qu'ils représentent 5 p. 100 ou plus de la population, tandis qu'un autre groupe de 1000 personnes ne bénéficieraient pas de ce service parce que leur groupe n'atteint pas 5 p. 100 de la population locale. Nous nous efforçons de trouver une meilleure solution et nous n'écartons pas certaines suggestions faites par M. Van De Walle. Au lieu d'assurer le service par l'intermédiaire d'un employé sur place, on pourrait recourir à des lignes téléphoniques gratuites, à des brochures, etc. Il y a peut-être d'autres façons plus raisonnables d'assurer le service.

Quoi qu'il en soit, je vous invite à réfléchir à tout cela, notamment au fait que si nous légiférons, ce n'est pas uniquement à l'intention de l'Alberta ou des régions rurales. Il faut essayer de trouver des règles équitables qui s'appliqueraient également aux anglophones du Québec et aux francophones hors Québec. Je voulais seulement vous faire part de ces quelques réflexions.

M. Stanger: J'en ai peut-être déjà trop dit.

M. Allmand: Non, pas du tout.

M. Stanger: Je suis canadien et j'accepte le fait qu'il y a deux langues officielles dans notre pays. À notre congrès de l'automne dernier, à Edmonton, on a adopté une résolution en faveur de l'unité canadienne qui est la plus catégorique dans toute l'histoire de notre association. Nous sommes en faveur de l'unité canadienne. Nous croyons que c'est nécessaire. Nous voulons que le Canada reste un pays uni.

Je ne sais quel pourrait être le chiffre magique, monsieur. Je voudrais bien pouvoir vous aider. Je reconnais que dans certains cas, la solution au problème qui se pose est peut-être de recourir aux techniques électroniques. J'en reviens à mon dernier point. Je suppose que je ne connais pas aussi bien que d'autres personnes ici présentes les abus dont font l'objet les groupes minoritaires. Je fais confiance à mes concitoyens et j'espère que tous se donneront la main et s'efforceront de s'entraider s'il y a un problème linguistique ou autre dans notre pays. En somme, je fais confiance aux Canadiens, monsieur, et j'espère que les faits ne viendront pas démentir cette confiance.

**Mr. Allmand:** If everybody had that attitude, we would not have any problems. Unfortunately, we receive lots of complaints here as Members of Parliament, and the language commissioner, who is in the room, receives lots of complaints.

I appreciate your testimony. Thank you very much.

Mr. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): I would like to join my colleague, Mr. Allmand, and the others who have spoken before in welcoming you, Mr. Stanger. Like Mr. Allmand, I am from that English part of Quebec, the west end of Montreal.

I agree with Mr. Allmand in his response to your last remark. If everyone was as open hearted, as sincere in being Canadian, I think we would be long since past these problems. The *Official Languages Act* that the new act replaces is now 20-plus years old. I think it was 1969 when it went through. The regulations at that time sought to find a balance. Warren, you were there. I think it was 10% in significant demand.

• 1035

We had the Post Office officials here last week and I think were impressed generally as a committee by how they have worked at providing the services in the language of the service requested. If somebody really wanted to have a service in either of the official languages then they could generally get it under the old regulations, and they felt they were well on their way to achieving the same standard with the new regulations. They did not ask us to delay. They recognized there was some extra cost, but modest and I think able to be accommodated, and that is with a Post Office that is trying to make a profit rather than just looking to the government and to society to support it.

Was the association in place when the first language act was passed in 1969, and did it anticipate then that this was going to mean major concerns for its communities? And did those concerns actually realize themselves, or was it something that time healed?

Mr. Stanger: Our association has been in place for 81 years. In 1969 I was not a director, nor was I an elected official who would have had any impact or any real association with it, so I could not officially say anything in 1969 about that.

Mr. Layton: Following it up then, has there been in the interim, from the 1969 act until this more recent act, which I guess is actually dated a couple of years ago and to which we are trying to develop the operative regulations...? You mentioned a few of the smaller towns that since have been affected or are going to be affected by the new regulations when postal service changed from being a post office, which was, as you say, usually the central institution of the town, and went into the local hamburger shop because it was open longer hours. Obviously it is efficient for the Post Office not to maintain a building and staff for a few transfers during the day. Was there or is there a sense out there that the way in

[Translation]

M. Allmand: Si tout le monde avait la même attitude, nous n'aurions pas de problème. Malheureusement, nous recevons beaucoup de plaintes à titre de parlementaires et le commissaire aux langues, qui est ici présent, reçoit également beaucoup de plaintes.

Je vous remercie beaucoup de votre témoignage.

M. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Je vous souhaite la bienvenue, M. Stanger. Tout comme monsieur Allmand, je suis un anglophone du Québec, plus précisément de l'ouest de Montréal.

Je suis d'accord avec ce que monsieur Allmand a dit en réponse à votre dernière observation. Si tout le monde avait l'esprit aussi ouvert, était aussi sincère dans son sentiment d'appartenance au Canada, je crois que nous aurions résolu ces problèmes depuis longtemps. La Loi sur les langues officielles que la nouvelle loi remplace a été adoptée il y a plus de 20 ans. Je pense que c'était en 1969. Les règlements pris à cette époque visaient à établir un certain équilibre. Vous étiez là, Warren. Je pense que la demande importante était fixée à 10 p. 100.

Nous avons reçu la semaine dernière les représentants de la Société des postes. Dans l'ensemble, nous avons été impressionnés par les efforts consentis par cette société en vue d'offrir le service dans la langue du client. Sous l'empire de l'ancien règlement, les gens pouvaient généralement se faire servir dans la langue officielle de leur choix, et les fonctionnaires que nous avons entendus nous ont dit que leurs travaux étaient très avancés pour ce qui est d'offrir le même service aux termes du nouveau règlement. Ils ne nous ont pas demandé de reporter l'échéance. Ils reconnaissaient que cela entraînerait des dépenses additionnelles, mais minimes. Ils nous ont dit qu'ils pourraient trouver l'argent nécessaire, même si la Société des postes s'efforce actuellement de faire des bénéfices au lieu de compter sur les largesses du gouvernement et de l'ensemble de la société.

Votre association existait-elle lorsque la première loi sur les langues officielles a été adoptée en 1969 et avait-elle prévu à cette époque que ce dossier deviendrait une importante source d'inquiétudes pour les collectivités que vous représentez? Et ces inquiétudes se sont-elles matérialisées, ou bien le temps a-t-il arrangé les choses?

M. Stanger: Notre association existe depuis 81 ans. En 1969, je ne faisais pas partie du conseil d'administration; je n'exerçais aucune charge d'élu, je n'avais aucune véritable influence et je ne pouvais donc intervenir officiellement à ce sujet en 1969.

M. Layton: Et depuis cette date? Quelle a été la situation entre 1969 et l'adoption de la loi plus récente, qui date en fait de quelques années et pour laquelle nous essayons de mettre au point des règlements de mise en oeuvre? Vous avez parlé de quelques petites municipalités qui, depuis cette date, ont été touchées ou seront touchées par le nouveau règlement, à cause du changement dans la manière d'assurer le service postal. Vous avez dit que le bureau de poste était généralement le principal lieu de rencontre dans ces petites localités. Or, on a déménagé le bureau de poste dans un comptoir de hamburgers parce que les heures d'ouverture étaient ainsi plus longues. Il est

which we have done it so far, if we continue to do it, is going to be offensive and difficult? In those circumstances, did the association, apart from suggesting that we should look at significant demand and test it against other percentages, come up with any other suggestions we might consider as a committee in introducing the new regulations?

Mr. Stanger: Not really. Our association is swamped with work and there are only six of us to handle it in Alberta. We represent 368,000 people of approximately \$16.6 billion of equalized assessment. We get ourselves in over our heads in too many things. This is our first attempt to take a look at this piece of legislation. I wish I was more knowledgeable on it and able to answer your question better, but I am sure that I will go back and recommend to our directors that we look into it more and get more of an official position, if that is your request.

**Mr.** Layton: I would have our witness carry with him the assurance that we would look to support the very moderate and positive, constructive approach he is taking.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I do not have any other members who want to put questions. Do you have any supplementaries or other questions to put to the witness?

I would like to ask you a question. Let me ask it this way. If you were a francophone living in rural Alberta or an anglophone living in rural Quebec with a very large majority of francophones in Quebec or anglophones in Alberta, would you fight for your right to be served in your own language? Would you defend your right, or would you accept easily the rule of the majority? It is a tough one, but it is important for us to hear.

**Mr. Stanger:** I believe as Canadians we have rights. The Constitution that was brought home to us many years ago gives us the right, I guess, to do lots of things.

• 1040

The question you asked me, sir, was whether I would fight for the right, whether I was in Quebec as an—

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Anglophone.

Mr. Stanger: Or in Alberta—

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): A francophone in Alberta.

**Mr. Stanger:** —as a francophone? You are asking me, personally, rather than as a director of the association?

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Personally.

Mr. Stanger: Personally. That makes it harder.

[Traduction]

évident qu'il est plus rentable pour la Société des postes de ne pas maintenir un édifice et du personnel pour servir quelques rares clients par jour. Est-ce qu'on a le sentiment, dans ces villages, que les changements qui ont été faits jusqu'à maintenant ont causé des difficultés ou pourraient en causer si nous poursuivons dans cette voie? Dans ces circonstances, votre association, à part la suggestion que nous envisagions de fixer un pourcentage différent pour déterminer la demande importante, a-t-elle imaginé d'autres solutions que nous pourrions envisager de mettre en oeuvre pour l'application du nouveau règlement?

M. Stanger: Pas vraiment. Notre association est débordée de travail et compte seulement six permanents en Alberta. Nous représentons 368,000 personnes dont l'évaluation foncière totalise environ 16,6 milliards de dollars. Nous avons trop de dossiers et nous ne savons plus où donner de la tête. C'est la première fois que nous nous penchons sur cette mesure. Je voudrais bien la connaître davantage et pouvoir vous répondre un peu mieux. Sans nul doute, je vais recommander à notre conseil d'administration d'examiner plus attentivement cette mesure et de mettre au point une position officielle plus élaborée là-dessus, si tel est bien ce que vous demandez.

M. Layton: Je voudrais que notre témoin retourne chez lui fort de l'assurance que nous tiendrons dûment compte de son attitude très modérée, positive et constructive.

Le coprésident (M. Desjardins): Aucun autre membre n'a demandé à intervenir. Quelqu'un a-t-il d'autres questions à poser au témoin?

Je voudrais vous poser moi-même une question. Si vous étiez un francophone habitant une région rurale de l'Alberta, ou encore un anglophone habitant une région rurale du Québec, entouré d'une très forte majorité de citoyens parlant l'autre langue, vous batteriez-vous pour avoir le droit d'être servi dans votre langue? Est-ce que vous défendriez votre droit, ou bien accepteriez-vous sans rechigner de vous plier à la règle de la majorité? Je sais que c'est une question difficile, mais il est important pour nous d'entendre ce que vous avez à répondre à cela.

M. Stanger: Je pense qu'à titre de Canadiens, nous avons des droits. La Constitution qui a été rapatriée il y a bon nombre d'années nous donne le droit de faire bien des choses.

La question que vous me posez, monsieur, c'est de savoir si je défendrais mon droit, si je vivais au Québec et que j'étais. . .

Le coprésident (M. Desjardins): anglophone.

M. Stanger: Ou en Alberta. . .

Le coprésident (M. Desjardins): Un francophone de l'Alberta.

M. Stanger: Si j'étais francophone en Alberta? Vous me posez cette question à moi personnellement, ou bien en tant que membre du conseil d'administration de l'Association?

Le coprésident (M. Desjardins): Personnellement.

M. Stanger: Personnellement: c'est d'autant plus difficile de vous répondre.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I know.

Mr. Stanger: It ia a very tough question. I still am a broad-minded person. I guess I have achieved some sort of success in my community and I believe I am very flexible. I believe that if I could achieve what I was requesting, without creating a disturbance and not causing an extra cost to this government, I might relax my right.

# The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Any other questions?

In conclusion, thank you very much for being with us this morning. It was important and interesting for us to hear your concerns from your point of view. Members here have been very respectful of your concerns and I think that you are also very respectful and favour the mandate the committee has here to promote and to defend the rights of the minority groups all over the country.

Mr. Stanger: I appreciate the time. Thank you very much.

• 1043

• 1057

Le coprésident (M. Desjardins): Nous poursuivons notre examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public».

Notre témoin est M. Robert Giroux, le président de la Commission de la Fonction publique. Monsieur Giroux, vous avez la parole.

M. Robert Giroux (président de la Commission de la Fonction publique): Merci, monsieur le président. Il me fait plaisir de vous présenter mes collègues, M<sup>me</sup> Ginette Stewart et M. Gilbert Scott, commissaires à la Commission de la Fonction publique. Je suis aussi accompagné de quelques cadres de la Commission qui pourront venir en aide au Comité lorsque vous aurez des questions un peu plus spécifiques à poser.

• 1100

I have a short statement to read, and with the indulgence of the committee I would like to read the statement. It is not very long, and we have already distributed it.

Thank you for the invitation to appear before the Standing Joint Committee on Official Languages. I appreciate this opportunity to present the commission's assessment of the impact the proposed regulations on official languages would have on our operations.

L'avant-projet de règlement qu'a déposé le président du Conseil du Trésor porte sur les droits du public de communiquer avec les organismes fédéraux dans la langue de son choix. Bien que la Commission ait quotidiennement de nombreux contacts avec le public, ceux-ci ont essentiellement trait au recrutement de fonctionnaires. Il incombe en effet à la Commission, en vertu de la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique, de voir au recrutement pour les

[Translation]

Le coprésident (M. Desjardins): Je sais.

M. Stanger: C'est une question très difficile. Je demeure une personne qui a l'esprit très ouvert. Je pense avoir fait ma marque avec succès dans ma collectivité et je pense pouvoir faire preuve d'une grande souplesse. Je pense que si je pouvais obtenir ce que je demande sans créer de perturbation et sans entraîner de frais supplémentaires pour l'État, je renoncerais peut-être à mon droit.

# Le coprésident (M. Desjardins): D'autres questions?

Je vous remercie beaucoup d'être venu nous rencontrer ce matin. Il était important et intéressant pour nous d'entendre votre point de vue. Les membres présents vous ont écouté avec considération et je pense que vous avez également fait preuve de déférence et que vous comprenez et appuyez le mandat de notre comité qui est de promouvoir et de défendre les droits des groupes minoritaires partout au Canada.

M. Stanger: Je vous remercie beaucoup de m'avoir consacré de votre temps.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Resuming consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official language".

Our witness is Robert Giroux, Chairman of the Public Service Commission. Mr. Giroux, you have the floor.

Mr. Robert Giroux (Chairman of the Public Service Commission): Thank you, Mr. Chairman. I would like to introduce my colleagues, Mrs. Ginette Stewart and Mr. Gilbert Scott, commissioners at the Public Service Commission. Several officials from the Commission are also with me and will be pleased to answer some of the more specific questions the committee may wish to ask.

Si le comité le permet, je vais lire une courte déclaration. Elle n'est pas très longue et nous l'avons déjà fait distribuer.

Je vous remercie de m'avoir invité à m'adresser à votre comité et de me permettre ainsi de vous faire part de l'évaluation que la Commission a faite des répercussions que l'avant-projet de règlement pourrait avoir sur son fonctionnement.

The proposed regulations bear upon the rights of the public to communicate with federal institutions in the official language of their choice. Although the Commission has extensive dealings with the public, these pertain almost exclusively to recruiting individuals to the public service. Under the *Public Service Employment Act*; the Commission is responsible for all recruitment to those federal departments and agencies covered by the Act. Much of this recruitment

ministères et organismes que vise cette loi. Une importante partie des activités de recrutement se fait à partir de nos sept bureaux régionaux et neuf bureaux de district, tous situés en milieu urbain dans les dix provinces et les deux territoires.

La Loi sur l'emploi dans la Fonction publique stipule le droit de tout candidat à un poste à la Fonction publique fédérale de communiquer avec le jury et d'être évalué dans la langue de son choix. Ainsi, nonobstant les prescriptions de la Loi sur les langues officielles et de l'avant-projet de règlement, la Commission a depuis longtemps l'obligation d'assurer le respect des droits linguistiques des candidats.

The commission has scrupulously honoured that obligation. We already have effective bilingual capacity in our regions and most of our district offices, as well as headquarters. We therefore consider that the commission is well positioned to comply with the proposed regulations, and we will be able to make any adjustments deemed necessary to provide effective service to the public in both official languages across Canada wherever required.

We do however foresee an indirect impact on our operations. Some departments have indicated that they will need to increase the number of bilingual staff they have in various locations, particularly in the unilingual regions of Canada. You will recall that when the Treasury Board President appeared before your committee on December 4, 1990, he predicted that some 1,500 to 3,000 additional bilingual positions will be required. Departments will therefore meet this need by hiring new bilingual staff, by training new and current staff to the needed levels, or through a combination of both.

These activities, recruiting of bilingual staff and language training of new and current staff, along with related support activities, such as language testing and orientation, will involve the commission and may well require additional commission resources.

Bien qu'il soit encore trop tôt pour le faire, je prévois que la disponibilité de prévisions plus précises des ministères, y compris la répartition géographique des postes bilingues, et une étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor au cours de la période de 12 mois précédant l'entrée en vigueur des règlements nous permettront de déterminer avec plus de précision l'ampleur de ces besoins.

This concludes my opening remarks. I thank you for this opportunity. My colleagues and I would be pleased to answer any questions you may have.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur Giroux, merci de votre exposé.

**Mr.** Allmand: I guess I would like to start by clarifying for the record your role in recruiting. It is my understanding that you do not do recruiting for crown corporations. For example, you do not do any recruiting for the Post Office or Air Canada.

**Mr. Giroux:** You are quite right. We do not do recruiting for crown corporations.

## [Traduction]

activity is carried out in seven regional offices and nine district offices in urban centres across Canada.

The *Public Service Employment Act* states that all candidates for federal employment have the right to be dealt with in the official language of their choice. Thus, notwithstanding the requirements of the *Official Languages Act* and the proposed regulations, the Commission has had a long-standing obligation to ensure that the language rights of candidates are respected.

La Commission s'est toujours efforcée de s'acquitter scrupuleusement de cette obligation et compte par conséquent suffisamment d'employés bilingues tant à l'administration centrale, et dans la plupart de ses bureaux de district, que dans les régions. La Commission estime donc pouvoir se conformer à la réglementation proposée et pouvoir prendre toute mesure nécessaire afin d'assurer au public canadien le service dans les deux langues partout où il le faut.

Nous entrevoyons toutefois certains effets indirects. Certains ministères ont déjà indiqué qu'il leur faudra augmenter le nombre de leurs employés bilingues à divers endroits, plus particulièrement dans les régions unilingues du pays. Vous vous souviendrez de ce que le président du Conseil du Trésor, lors de sa comparution du 4 décembre dernier devant ce même comité, prévoyait une augmentation du nombre de postes bilingues pouvant se chiffrer entre 1,500 et 3,000. Les ministères devront combler ce besoin en embauchant de nouveaux employés bilingues ou en formant au niveau requis de nouveaux employés ou des employés déjà en place.

Ces activités de formation linguistique et de recrutement de personnel bilingue—de même que toutes les activités de soutient qui s'y rattachent, comme l'évaluation linguistique et l'orientation—exigeront l'intervention de la Commission, qui pourrait par conséquent avoir besoin de ressources supplémentaires.

It is yet too early to quantify such resource needs. I would trust that in the 12 month period prior to implementation, and as departments develop firmer forecasts of their related language training needs, including geographical locations, we will be working with the Treasury Board Secretariat to determine resource implications.

Ceci met un terme a mon allocution d'ouverture. Je vous remercie de votre intérêt. Je suis prêt à répondre à toutes vos questions.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mr. Giroux, thank you for your statement.

M. Allmand: J'aimerais d'abord que vous nous expliquiez votre rôle au niveau du recrutement. Si je comprends bien, vous ne recrutez pas du personnel pour les sociétés d'État. Par exemple, vous ne faites pas de recrutement ni pour Postes Canada, ni pour Air Canada.

M. Giroux: C'est exact. Nous ne recrutons pas du personnel pour les sociétés d'État.

Mr. Allmand: My colleague reminds me that Air Canada is no longer a crown corporation. But you do not do any recruiting for the Post Office or any crown corporations.

Mr. Giroux: None at all. It is really those departments and agencies that are traditionally referred to under schedule A and a few small ones under schedule B of the *Financial Administration Act*. But once you get into crown corporations, they do all their own recruiting.

Mr. Allmand: You do not do any recruiting for the RCMP.

Mr. Giroux: Only the civilian side of the RCMP.

Mr. Allmand: In your opening remarks, you say the commission has scrupulously honoured the obligation for bilingual service to the public. I think for the most part that is true, but I have to point out that last year the number of complaints filed with the official languages commissioner increased with respect to your agency. They went from 21 in 1988 to 38 in 1989, and 33 of those were related to language of service to the public, including use of minority language press, communication by telephone or in person and correspondence with the public, mostly in French. I guess that is a small number of complaints, considering the large number of contacts you make; nevertheless, it has increased, and I presume you are concerned with going down rather than going up.

• 1105

**Mr. Giroux:** Definitely, Mr. Chairman. One of the areas of complaints, of course, is the whole question of advertising with respect to the minority press. It is an issue we are trying to sort out in terms of what flexibility the commission can use in terms of its recruitment approach.

Because of the very diverse nature of the Public Service and the kinds of jobs that we have to fill, our view is that it is not necessarily the best way or the right way to use essentially only the written press or the printed media, if I could call it that, in terms of our recruitment activities. We use a number of techniques. We advertise on radio, we use focus groups, we go to some very specialized journals and press, and this is one of the areas that we are in the process now of sorting out. It has raised a number of complaints and a large part of the complaints you are referring to are dealing essentially with those kinds of questions. To emphasize what I said at the beginning, certainly we will work hard to reduce those complaints.

Mr. Allmand: That is one side of this situation—that is, the service to the public by the Public Service Commission—but that is not the side I am principally concerned about with respect to these regulations. What I am principally concerned with is the increase in bilingual positions that will result from the application of these new regulations in the new act, and how your agency will recruit for those new bilingual positions. To me, that is the more important question here today.

[Translation]

M. Allmand: Mon collègue vient de me rappeler qu'Air Canada n'est plus une société d'État. Toujours est-il que vous ne recrutez pas du personnel, ni pour Postes Canada, ni pour les autres sociétés d'État.

M. Giroux: Non, pas du tout. Nous nous occupons des ministères et des organismes dont les noms ont toujours figuré à l'annexe A et de certains autres, moins importants, qui figurent à l'annexe B de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Par contre, les sociétés d'État assurent leur propre recrutement.

M. Allmand: Vous n'en faites pas non plus pour la GRC.

M. Giroux: Seulement pour ce qui est de l'effectif civil de la GRC.

M. Allmand: Vous avez dit dans votre allocution que la Commission s'est toujours efforcée de s'acquitter scrupuleusement de l'obligation de fournir un service bilingue au public. C'est sans doute vrai la plupart du temps, mais je vous signale que le nombre de plaintes portées contre votre orgainsme au Commissaire aux langues officielles a augmenté. Ces plaintes sont passées de 21 en 1988 à 38 en 1989, dont 33 ont porté sur la langue et le service au public. Il est entre autres question du recours à la presse de minorité linguistique, des communications téléphoniques et directes et de la correspondance avec le public, pour la plupart en français. Il s'agit sans doute d'un petit nombre de plaintes si on le considère en proportion du grand nombre de contacts que vous établissez, mais n'empêche que ce nombre est en augmentation, et vous préféreriez sans doute le voir diminuer plutôt que d'augmenter.

M. Giroux: Certainement, monsieur le président. Les plaintes portent, entre autres, sur la publicité dans la presse des minorités. Nous cherchons, pour la Commission, une voie plus souple de recrutement.

La diversité des emplois de la fonction publique nous amène à penser que la meilleure, ou la bonne façon de recruter ne consiste pas uniquement à procéder par la presse écrite ou imprimée, si vous me permettez d'employer ces termes. Nous faisons appel à diverses techniques, par la radio, par des groupes d'intérêts spéciaux, par la presse très spécialisée, et nous essayons de faire le point sur ces méthodes. Elles nous ont en effet valu des plaintes dont la majeure partie portent essentiellement sur ce genre de questions. Pour revenir sur ce que je disais au début, nous nous efforcerons certainement de régler ces plaintes.

M. Allmand: C'est là certes l'un des aspects de cette situation, à savoir le service au public par la Commission de la fonction publique, mais ce n'est pas l'aspect qui me préoccupe le plus à propos de ces règlements. Ce qui m'inquiète en effet, c'est l'augmentation des postes bilingues qui résultera de l'application de ces nouveaux règlements, et la façon dont votre organisme procédera pour le recrutement à ces postes. C'est là, à mes yeux, la question la plus importante aujourd'hui.

Right now we are told that there are 215,000 positions in the federal Public Service. That was at the end of 1989, and 70% of those 215,000 positions required the use of only one language, mostly English but in some cases French, and 30% of those positions required the use of both official languages. I guess that percentage will increase with these new regulations. I would be interested in knowing by what extent you expect them to increase.

I also have a report that about 10,000 incumbents in bilingual positions really are not linguistically qualified. They at one time or another passed a test and they have got into these bilingual positions but in fact they are not really qualified, and of course some remain in bilingual positions not yet having taken their courses and passed the exams. They have been grandfathered to a certain extent.

I would like to ask you what you think the prospects are of recruiting and/or training more people to fill the bilingual positions that will be required by these regulations. On the one hand we have testimony, as we have had this morning, from small communities across Canada, both in Quebec and in the other provinces, saying that in smaller communities it is sometimes difficult to recruit bilingual people, or in small regions for the most part, I guess, if it is a question of the Eastern Townships you would like to recruit somebody from the Eastern Townships—I am talking about smaller offices. Or if it is rural Alberta, you would like to get somebody from rural Alberta. I am not talking about senior positions here, I am talking about positions serving the public, whether it is in an unemployment insurance office or whatever.

So there is that problem. But on the other hand we are also told that more and more of our young people are coming out of school bilingually, that there are more bilingual Canadians today than there were in the past. I know in the anglophone community in Quebec now, there is a very high percentage of graduates of CEGEPs and universities who are totally bilingual. I know my own children are totally bilingual, having gone to school in Quebec and having had one half of their education in French and one half in English. The language is taught much better now than in the past.

• 1110

So you have, it would seem to me, better resources among younger people for bilingual capacity. On the other hand, you may not always have those people in certain regions where you would want to recruit them. How are you going to deal with the requirements of these new regulations and the new act, in recruiting more bilingual people or training more bilingual people to fill these additional positions? How many additional positions do you think there will be?

You quote the commissioner, who said there would be between 1,500 and 3,000, but I would like to know how you assess it and how you are going to handle it.

Mr. Giroux: You have raised a number of points and I would like to address them the following way.

[Traduction]

On nous dit qu'à la fin de 1989 il y avait 215,000 postes dans la fonction publique fédérale, dont 70 p. 100 ne nécessitaient que l'usage d'une seule langue, le plus souvent l'anglais, mais dans certains cas le français, et que 30 p. 100 de ces postes nécessitaient la connaissance des deux langues officielles. Avec ces nouveaux règlements, le pourcentage va sans doute augmenter. De quel ordre pensez-vous que sera cette augmentation?

J'ai également vu un rapport d'après lequel 10,000 titulaires de postes bilingues ne seraient pas suffisamment qualifiés au plan linguistique. Il s'agit de gens qui, à un moment ou à un autre, ont passé un examen pour obtenir l'un de ces postes bilingues mais qui ne possèdent pas toutes les qualités requises; il y a également ceux qui conservent des postes bilingues par droit acquis, en quelque sorte, mais qui ne suivent pas de cours et n'ont pas passé les examens.

Que pensez-vous des possibilités de recruter et, le cas échéant, de former plus de gens capables d'occuper les postes bilingues que ces règlements rendront nécessaires. C'est ainsi que nous avons entendu ce matin le témoignage de petites collectivités du Canada, tant du Québec que des autres provinces, qui nous disent qu'elles ont parfois des difficultés à recruter du personnel bilingue. C'est ainsi que quand il s'agit du bureau où les effectifs sont peu nombreux, par exemple dans les Cantons de l'Est, on tient à recruter une personne de la région et il en va de même dans les régions rurales de l'Alberta. Je ne parle pas ici de postes de cadre, mais du personnel qui est en contact avec le public, qu'il s'agisse d'un bureau d'assurance-chômage ou autre.

Nous avons donc là une catégorie de difficultés, mais on nous dit, d'autre part, que nous avons actuellement plus de Canadiens bilingues, qui ont fréquenté des écoles bilingues, qu'autrefois. Je sais que dans la collectivité anglophone du Québec un pourcentage élevé de diplômés des CEGEPS et des universités sont parfaitement bilingues; c'est le cas, entre autres, de mes propres enfants qui ont été à l'école au Québec et qui ont été partiellement formés en anglais et partiellement en français. Les langues s'enseignent beaucoup mieux qu'autrefois.

C'est pourquoi les jeunes les pratiquent mieux. Mais par ailleurs, ces jeunes bilingues ne se trouvent pas nécessairement dans les régions où on voudrait les recruter. Comment allez-vous vous y prendre, pour satisfaire aux exigences des nouveaux règlements et de la nouvelle loi, pour le recrutement ou la formation de personnel bilingue capable d'occuper ces nouveaux postes? Combien de postes nouveaux vont devoir être créés, d'après vous?

Vous citiez le Commissaire, qui parlait de 1,500 à 3,000 nouveaux postes, mais j'aimerais savoir comment vous évaluez vous-même ce nombre et comment vous comptez vous y prendre.

M. Giroux: Il y a plusieurs questions que vous soulevez-là, et je vais essayer d'y répondre de la façon suivante.

We have no better estimate of the additional number of bilingual positions than what the Treasury Board staff have told us at this stage. The number, as I referred to in my opening comments, is between 1,500 and 3,000.

We expect that because of the fact that the department has a large number of bilingual positions in the province of Quebec, in the National Capital Region, in their headquarters operations, these new bilingual positions will be essentially in those geographical areas where there has not been a high proportion of bilingual positions.

So we suspect we will not see a very large additional number of bilingual positions in Quebec and in these other places. To us this means that once the departments have identified which positions they feel are required in order to implement the new regulations, a number of things can happen. Now, those positions could well be filled by an incumbent right now.

Those incumbents have rights. They can continue to be in those positions and not proceed to language training. Some of them will say, fine, if they do require language training, but a number of them may already meet the language requirements of the position. If they do not need it, either they go on language training or they stay in their position. If they wish to stay in their position, departments will have to find alternate means of giving the service, which may mean another position or whatever.

If they wish to go on language training, it could be either total training or raising a skill level they already have to a higher level. We are going to have to assess that.

Our capabilities in the regions are very thin in terms of language training capabillity. We have of course a major capability in the National Capital Region, and contrary to what one might think, we have a lot of business for that language training. In fact, we have a waiting list in the National Capital Region. So the option of transferring resources from Ottawa to the regional offices will only mean that we will exacerbate the gap that we are not training in the National Capital Region.

So we will have to see what will be the requirements at the regional level and determine how best we can meet those requirements, in view of the fact that there will be a responsibility on the part of departments to meet the demands created by the application of the new regulations. Departments will not be prepared, I am sure, to wait too long and will therefore have to find ways and means of assessing it.

With respect to the recruitment, we suspect that a proportion of those, but we really do not know—I would like to be able to give the committee more precise statistics of how they will be recruited. Will it be imperative staffing or non-imperative staffing?

If they are to be recruited in areas where there is not a very large office of any federal government department and a need has to be met quickly, the sense that we are getting is that there will probably be strong attempts to have imperative

[Translation]

À l'heure actuelle, nous nous basons encore, pour l'évaluation du nombre supplémentaire de postes bilingues, sur l'information que nous a fournie le personnel du Conseil du Trésor, chiffre qui, comme je le disais dans la déclaration d'ouverture, est compris entre 1,500 et 3,000.

En raison du fait que le ministère a un grand nombre de postes bilingues dans la province de Québec, dans la région de la Capitale nationale, à l'administration centrale, ces nouveaux postes bilingues seront créés surtout dans les régions où la proportion de postes bilingues a été faible.

Nous ne nous attendons donc pas à ce qu'il y ait un grand nombre de postes bilingues supplémentaires au Québec et à ces autres endroits. Cela signifie, pour nous, que lorsque les ministères auront décidé des postes nécessaires pour l'application de ces nouveaux règlements, plusieurs choses peuvent se produire. Il se peut également que ces postes soient actuellement occupés par un titulaire.

Ces titulaires ont des droits: ils peuvent continuer à occuper leur poste sans se perfectionner dans la seconde langue. Certains d'entre eux satisfont déjà aux exigences linguistiques du poste, d'autres se plieront à la nécessité de recevoir une formation linguistique; ils peuvent également conserver leur poste parce qu'ils satisfont d'ores et déjà aux exigences de ce poste. S'ils veulent le conserver, les ministères devront trouver d'autres moyens de fournir le service, ce qui pourrait les amener à créer un autre poste.

Si le principe de la formation linguistique est accepté par le titulaire, il peut soit recevoir une formation complète, soit se perfectionner pour atteindre un niveau supérieur de compétence linguistique. Nous allons devoir évaluer cela.

Dans les régions, les possibilités de formation linguistique sont très limitées. Ce n'est naturellement pas le cas de la région de la Capitale nationale où, contrairement à ce que l'on pourrait penser, nous avons une activité intense dans ce domaine; il y a même une liste d'attente. L'éventualité d'un transfert des ressources d'Ottawa aux bureaux régionaux ne ferait donc qu'empirer la situation pour la région de la Capitale nationale.

Nous devons donc examiner les besoins régionaux, voir comment y faire face de notre mieux, compte tenu que les ministères devront répondre à la demande créée par l'application des nouveaux règlements. Ces ministères ne sont pas disposés, j'en suis certain, à attendre indéfiniment et devront donc trouver le moyen de procéder à une évaluation de la situation.

En ce qui concerne le recrutement, j'aimerais fournir au comité des chiffres plus précis sur la façon dont on procédera, mais nous ne savons pas encore au juste. S'agira-t-il de dotation impérative ou non?

Si le recrutement doit se faire dans des régions où les effectifs d'un ministère du gouvernement fédéral ne sont pas très nombreux et qu'il faille répondre rapidement à un besoin, des pressions s'exerceront sans doute pour que la

staffing. This means, however, that you have to have the base, you have to have the candidates who can meet this need, and there will be a number of ways that this can be done. There might be some transfers from other areas, the area of recruitment might have to be larger in order to get at those candidates who you indicate are coming out of the schools. Or the departments may choose to do non-imperative staffing, which means that we will have to undertake the language training.

• 1115

I have with me today Madame Beauchemin, the Director General of our lanuage training group, and she can certainly add more detail to answer your question.

Our assessment at this stage is that we expect an increase in our training workload. We do not know how much, and that is why it is going to be significant to get the geographic location.

**Mr.** Allmand: I hear you have a waiting list of nearly 600 in the National Capital Region already.

Mr. Giroux: Yes. We have a long waiting list in the National Capital Region and we have some waiting lists in some of our other regional offices. We expect an additional workload. We will only know the impact of it once departments give us the geographic breakdown of where these new bilingual positions will be.

On a national basis 1,500 is not significant. We have to know where they are because we have facilities for training in each of the major regional offices of the commission.

Mrs. Feltham: Thank you very much for being here. I have a number of questions and I must admit that there is still a lot that I do not know about your commission.

First, I assume you hire people, and that would be part of your job. Approximately how many would you hire, say, in a year?

Mr. Giroux: In terms of indeterminate appointments I think it is somewhere around 10,000 or 11,000 a year. We do a lot of term hiring, though, which is close to another 8,000 or 10,000 a year. These are, of course, positions that are hired for periods of three to six months. Where there are implications in terms of language training are the indeterminate appointments, and these are the 10,000 to 12,000 that are being hired.

Mrs. Feltham: Approximately how many of those positions would have to be bilingual?

Mr. Giroux: The total number of bilingual positions out of the total is about 30%. Mr. Allmand mentioned the number of 215,000, so there are about 60,000 bilingual positions. In fact you could assume that about 30%—I think we have the statistics on the appointments to bilingual positions. The percentage of all appointments which are imperative appointments is 19.6%. This is about half, so you would have to say that about 40% of these appointments, I would assume—I am sure if I have the right statistics here, Mrs. Feltham; I can give you written statistics which would be better—but 30% to 40% would be appointments to bilingual positions.

# [Traduction]

dotation soit impérative, mais encore faut-il avoir des candidats suffisamment qualifiés, et pour les obtenir, il y a plusieurs façons de procéder, soit par des mutations depuis d'autres régions, soit en élargissant la zone de recrutement pour atteindre les candidats dont vous parliez tout à l'heure, qui sont sortis d'écoles bilingues. Les ministères peuvent également opter pour une dotation non impérative, ce qui revient à dire que nous devrons assumer la formation linguistique.

Je suis accompagné aujourd'hui de madame Beauchemin, directrice générale de notre Groupe de formation linguistique, qui pourra certainement vous répondre de façon plus détaillée.

Nous nous attendons, à ce stade, à voir augmenter la charge de la formation, nous ne savons pas encore de combien, et c'est pourquoi il est important de déterminer les besoins par région.

**M.** Allmand: On me dit que rien que dans la région de la Capitale nationale, vous avez une liste d'attente de près de 600 personnes.

M. Giroux: C'est exact, nous avons une longue liste d'attente dans la région de la Capitale nationale et nous en avons également dans certains bureaux régionaux. Notre charge de travail va augmenter et nous ne saurons de combien que lorsque les ministères nous donneront la ventilation géographique des nouveaux postes bilingues.

Le chiffre de 1,500 pour le pays tout entier n'est pas considérable, mais nous devons savoir où ces postes se trouvent, parce qu'il existe des structures pour la formation dans chacun des bureaux régionaux de la Commission.

Mme Feltham: Je vous sais gré de votre présence. Je reconnais ignorer encore beaucoup au sujet de votre Commission, et j'aurais donc plusieurs questions à vous poser.

Je suppose qu'une partie de vos attributions consiste à embaucher des gens. Environ combien en embauchez-vous par

M. Giroux: Le chiffre s'établit entre 10,000 et 11,000 pour les nominations pour une période indéterminée, mais nous embauchons également de 8,000 à 10,000 personnes par an pour des emplois à durée déterminée. Il s'agit là de postes de trois à six mois. Ce sont les personnes nommées une période indéterminée qui ont besoin de formation linguistique, et il s'agit là de 10,000 à 12,000 personnes.

Mme Feltham: Combien environ de ces postes sont bilingues?

M. Giroux: Les postes bilingues représentent 30 p. 100 du nombre total. Monsieur Allmand mentionnait le chiffre de 215,000, ce qui nous donne environ 60,000 postes bilingues. On peut considérer qu'environ 30 p. 100... Je crois que nous avons les chiffres pour les nominations aux postes bilingues. Les nominations impératives sont 19,6 p. 100 du total, soit environ la moitié des postes bilingues. Cela revient à dire qu'environ 40 p. 100 de ces nominations—je crois avoir les chiffres corrects, madame Feltham, mais je peux vous fournir les statistiques imprimées, ce qui serait préférable—mais 30 p. 100 à 40 p. 100 seraient des nominations à des postes bilingues.

Mrs. Feltham: You have evidentally just presented a budget, because for the budget coming down today you would have had to—

Mr. Giroux: Yes, we have presented our proposals for estimates.

Mrs. Feltham: What increase did you ask for in the budget to be able to deal with this additional amount?

Mr. Giroux: We asked for an increase in terms of our training. We did not ask for any increase in terms of our recruitment activity. We feel that our normal recruitment ability will cover it.

We did ask for an increase in our language training capability to meet not only anticipating these requirements but also to meet the backlog that we were talking about, and so forth. We are not getting any increases in language training capability. In fact we have to decrease our staff.

Mrs. Feltham: Have you had to, and will you, lower your usual standard to be able to fill those bilingual positions since you have such a backlog?

Mr. Giroux: No. Our intention is not to lower the standard. There are some specific language requirements that have to be met. Some positions are level B and some positions are level C, which are essentially the bulk of the levels. We want to pursue a training program that will train these people to those levels, and there is no intention on our part to reduce the standards.

Mrs. Feltham: From the present we are talking about from 1,500 to 3,000 additional bilingual positions. Have you done any kind of analysis to determine how many of those positions are either not filled and would be additional positions or are now filled by unilingual people? Have you been able to determine the ratio, how many positions that are not filled now will have to be filled because of this requirement?

• 1120

Mr. Giroux: No, unfortunately. That is why we are not in a very good position to satisfy these kinds of questions this morning—because we do not know which positions will be identified as bilingual. The exercise has not been undertaken. The only thing we know is that there is an estimate out there that people think there will be 1,500 to 3,000. But we do not know which positions these are; we do not know where they are. Once we know that, we will then be able to say whether there is an incumbent in these positions and what is the language capability of that incumbent, or whether the position is not filled, which will mean that we will have to take recruitment action.

Mrs. Feltham: So we do not know at this stage what cost will be involved with this because we do not know how many new positions—

Mr. Giroux: And the nature of those positions.

Mrs. Feltham: If all 3,000 had to be filled, we are probably talking around \$150 million, whereas if they are already filled then it may be much less.

[Translation]

Mme Feltham: Vous venez de présenter un budget, car pour le budget qui va être déposé aujourd'hui, vous auriez à...

M. Giroux: Oui, nous avons proposé une estimation budgétaire.

Mme Feltham: Quelle augmentation de crédits avez-vous demandée pour pouvoir faire face à cette charge supplémentaire?

M. Giroux: Nous avons demandé une augmentation pour la formation, non pour le recrutement. Nous pensons que les moyens que nous avons vont suffire.

Nous avons demandé une augmentation de crédits pour la formation linguistique, non seulement pour faire face à cette nouvelle charge de travail, mais également pour rattraper le retard que nous avons pris et dont nous parlions tout à l'heure. Nous n'obtenons pas d'augmentation de crédits pour assumer la formation linguistique, nous avons même dû diminuer nos objectifs.

Mme Feltham: Était-ce nécessaire? Puisque vous avez pris un tel retard, allez-vous être obligé d'abaisser les normes pour ces postes bilingues?

M. Giroux: Non, nous n'envisageons pas d'abaisser les normes; en matière linguistique on ne peut aller en-dessous de certaines exigences spécifiques. Certains postes sont classés au niveau B, certains postes, les plus nombreux, au niveau C. Nous voulons assurer un programme de formation qui permette aux participants d'atteindre ce niveau et nous n'avons nullement l'intention d'abaisser les normes.

Mme Feltham: Il s'agit donc ici de 1,500 à 3,000 postes bilingues supplémentaires. Avez-vous essayé de déterminer combien de ces postes ne sont pas pourvus et constitueraient donc des postes supplémentaires, ou sont actuellement occupés par des personnes unilingues? Avez-vous calculé quelle proportion des postes qui ne sont pas pourvus à l'heure actuelle devront l'être à cause de cette exigence?

M. Giroux: Malheureusement non. C'est parce que nous ne savons pas quels postes seront considérés comme bilingues qu'il ne nous est pas possible de vous donner aujourd'hui une réponse très satisfaisante. Ce travail n'a pas encore été entrepris et tout ce que je sais, c'est que d'après une évaluation existante il y aura de 1,500 à 3,000 de ces postes, mais nous ne savons pas desquels il s'agit ni où ils se trouvent. Lorsque nous disposerons de cette information nous pourrons vous dire si ces postes ont un titulaire, quelles sont ses capacités linguistiques ou, si le poste n'est pas pourvu, nous connaîtrons l'ampleur du recrutement auquel il faudra procéder.

Mme Feltham: Nous ne savons donc pas, à ce stade, combien il en coûtera parce que nous ne savons pas combien de nouveaux postes. . .

M. Giroux: Ni la nature de ces postes.

Mme Feltham: S'il fallait pourvoir 3,000 postes, la dépense serait de l'ordre de 150 millions de dollars alors que s'ils sont déjà pourvus il en coûterait beaucoup moins.

Mr. Giroux: I cannot comment on the numbers you are establishing. I am told here that the departments are the ones which have the responsibility to identify these positions, and once we know that, we will be able to give you much more precise estimates of the costs.

Mrs. Feltham: When you hire these people and if you hire them as a unilingual and now requirements would be that they be bilingual, what about promotions and also the availability of them being replaced by someone who is bilingual? To what degree are you already tied in with that person and that person will remain in that position?

Mr. Giroux: I am having difficulty understanding your question.

Mrs. Feltham: When you hire people, you hire them for an indefinite period if they perform.

Mr. Giroux: That is right.

Mrs. Feltham: Could they be replaced by someone who is bilingual, or if a promotion came along, could they be passed over if they are not bilingual?

Mr. Giroux: It depends. First of all, once a person has been appointed to a position—and I am not making any distinction whether it was a bilingual position or not—those people have rights to those positions. If that position becomes a bilingual position or is designated as a bilingual position by the department, those individuals have incumbent rights and they can choose to stay in that position without undertaking language training.

With respect to promotion availability of these people, it depends on the position to which they have aspirations. If that position is not a bilingual position, then they would compete in a fair way like everybody else. But if there is a bilingual position they wish to compete for and if the department—there are lots of ifs here—decides that it wishes to fill it on a non-imperative basis, then they can compete for that position, be appointed to it, and then undergo the language training to meet the language requirements. If the department decides, however, because it has to meet the service requirements quickly and so on, and for a number of reasons, to do it on an imperative basis, then if they do not meet the language requirements, they would not be able to compete for that position.

Mrs. Feltham: How many staff does the Public Service Commission have?

Mr. Giroux: We have about 2,100 employees across the country.

Mrs. Feltham: Do you know how many of those would be bilingual, how many anglophone, and how many francophone?

Mr. Giroux: We can give you that. In the commission 80% of our positions are bilingual positions because of the nature of the organization, and 92% of our staff meet the requirements of their positions.

• 1125

Of the staff of the commission 60.8% are francophones, and therefore 39.2% are anglophones. If we exclude the language teachers which, you know, by majority would be francophones, we would have 56.6% of our staff that are

[Traduction]

M. Giroux: Je ne peux pas faire de commentaires sur les chiffres que vous avancez, on me dit que ce sont les ministères qui sont chargés d'identifier ces postes et lorsque nous aurons cette information, nous pourrons vous donner une idée beaucoup plus précise des coûts.

Mme Feltham: Si les gens qui occupent ces postes ont été embauchés comme unilingues et que vous exigez à présent d'eux qu'ils soient bilingues, faut-il leur donner de l'avancement? Se pourrait-il qu'il faille les remplacer par une personne bilingue? Dans quelle mesure êtes-vous obligés de conserver à son poste cette personne?

M. Giroux: Je ne comprends pas très bien votre question.

Mme Feltham: Quand vous embauchez quelqu'un, c'est pour une période indéterminée si cette personne donne satisfaction.

M. Giroux: C'est exact.

Mme Feltham: Une personne qui a été embauchée pour un poste pourrait-elle être remplacée par une personne bilingue? S'il y a une chance d'avancement, serait-ce à son détriment de n'être pas bilingue?

M. Giroux: Cela dépend. Tout d'abord, lorsqu'une personne a été nommée à un poste—qu'il s'agisse d'un poste bilingue ou non—cette personne acquiert des droits à ce poste. Si le poste devient bilingue ou est désigné comme tel par le ministère, cette personne a des droits de titulaire et peut décider de conserver son poste sans entreprendre de formation linguistique.

En ce qui concerne les chances d'avancement, cela dépend du poste que la personne brigue. Si le poste n'est pas bilingue, cette personne se met sur les rangs comme tous les autres mais s'il y a un poste bilingue et si le ministère—voilà un grand nombre de «si»—décide de pourvoir ce poste à titre non impératif, la personne peut poser sa candidature, être nommée et subir la formation linguistique pour répondre aux exigences du poste. Si le ministère décide, cependant, parce qu'il a à faire face rapidement aux exigences du service ou pour d'autres raisons encore, qu'il s'agit d'un poste à nomination impérative, les personnes linguistiquement non qualifiées ne peuvent se mettre sur les rangs.

Mme Feltham: À combien s'élèvent les effectifs de la Commission de la fonction publique?

M. Giroux: Nous avons environ 2,100 employés dans tout le pays.

Mme Feltham: Connaissez-vous le nombre des personnes bilingues, des anglophones et des francophones?

M. Giroux: Nous pouvons vous fournir ce renseignement. À la Commission, 80 p. 100 de nos postes sont bilingues en raison de la nature même de l'organisme, et 92 p. 100 de notre personnel répond aux exigences du poste.

Quant aux effectifs de la Commission, 60,8 p. 100 sont francophones et 39,2 p. 100 sont donc anglophones. Si nous excluons les professeurs de langue qui, comme vous l'imaginez, sont majoritairement francophones, 56,6 p. 100 de

francophones. The reason for that is, of course, the very heavy proportion of our staff that are in the National Capital Region and, of course, in Quebec, because once you get out of the National Capital Region and Quebec, the proportions of our staffs are reversed in that.

Mrs. Feltham: The new regulations, how do you see them affecting the Public Service Commission directly?

Mr. Giroux: With respect to service to the public, we see them not having too much of an impact on our operations except in a few very specific areas. We think that we will have to improve our bilingual service in St. John's, Newfoundland and probably have a capability, depending on which category we are being assigned to, with respect to our three offices in the Northwest Territories, which are in Whitehorse, Yellowknife and Iqaluit. So that is basically our operation, if you can see the commission in terms of our direct operations.

As I indicated, the other impact will be on our language training. We could well have an additional workload and at the moment we have a waiting list; we cannot meet the demand and, therefore, this will add to the demand and will create some problems for us unless we are being given the resources to do it.

Mr. Edmonston (Chambly): I would like to follow up on my colleague's questions dealing with, it seems to me, perhaps a fear that may exist in other parts of the country, particularly in the west, where a job classed as unilingual English may be re-classed as a bilingual position and the person occupying that position, who has been doing a very competent job and has enjoyed that job for years, finds himself or herself confronted with a need to either learn French, although that person outside of the job has no need for French in that community, or risk losing that position or being passed over for promotion. I think the fear is very real in Canada that this could occur.

I would like to ask you two questions. The first one is: do you admit that this is a fear, that you have heard of that? Secondly, is that fear groundless? Have you had complaints? Have you seen that as a problem that could occur?

**Mr. Giroux:** That fear has been there, obviously, since the official languages program has been in place. It is not related essentially to the introduction of these new regulations. It has been there for quite some time and that is why the process has been structured the way it has been structured.

First of all, in the case that you quote that a position in a given region—and it is bound to happen certainly in areas like western Canada, maybe parts of the Atlantic—

Mr. Edmonston: Eastern Canada.

Mr. Giroux: —eastern Canada also, where a position that is now occupied by a person who is not bilingual will be declared a bilingual position in order to provide the service to the public. That individual has rights to that position so the individual cannot be removed because of that action. That individual has two choices. Essentially, he or she can say, I will not learn the second language; I will exercise my incumbent rights. Or that individual may be prepared to learn

# [Translation]

notre personnel est francophone, ceci parce qu'une proportion écrasante de notre personnel se trouve dans la région de la Capitale nationale et, bien entendu, au Québec; dans les autres régions, les proportions sont inversées.

Mme Feltham: Dans quelle mesure les nouveaux règlements vont-ils toucher directement la Commission de la Fonction publique?

M. Giroux: En ce qui concerne le service au public, ces règlements ne nous toucheront pas beaucoup si ce n'est en certaines régions très spécifiques. C'est ainsi que nous devrons améliorer le service bilingue à Saint-Jean de Terre-Neuve; nous devons probablement également, selon la catégorie dans laquelle nous serons classés, offrir un service bilingue dans nos trois bureaux des Territoires du Nord-Ouest, à savoir Whitehorse, Yellowknife et Iqaluit. Vous voyez donc en quoi la Commission devra modifier son fonctionnement.

Les autres effets, comme je l'ai déjà dit, porteront sur la formation linguistique. Nous avons à l'heure actuelle une liste d'attente et risquons fort d'avoir une charge de travail supplémentaire. Les ressources dont nous disposons n'y suffisent déjà pas et si elles ne sont pas augmentées, nous aurons des difficultés à assumer la charge supplémentaire.

M. Edmonston (Chambly): Je voudrais revenir sur les questions de ma collègue. Dans certaines parties du pays, en particulier dans l'Ouest, on craint qu'un poste classé unilingue anglais ne subisse une reclassification de poste bilingue et que le titulaire de ce poste, qu'il a peut-être occupé depuis des années et ce de façon très satisfaisante, ne se trouve dans la nécessité soit d'apprendre le français, sans avoir l'occasion de pratiquer le français dans cette collectivité, en dehors de son emploi, au risque de perdre son poste ou d'être écarté en cas d'avancement. C'est là une crainte très réelle au Canada.

J'aimerais vous poser deux questions, dont la première: Êtes-vous conscient que c'est une crainte diffuse, vous en a-t-on parlé? Cette crainte est-elle fondée ou non? Avez-vous eu des plaintes? Est-ce là un problème qui pourrait se poser?

M. Giroux: Cette crainte existe effectivement depuis la mise en place du programme des langues officielles, elle n'est pas liée essentiellement à l'introduction de ces nouveaux règlements. Il y a fort longtemps qu'elle existe et c'est ce qui explique la façon dont le processus a été structuré.

Tout d'abord, si un poste dans une région donnée—ce qui risque certainement de se produire dans l'Ouest, par exemple, peut-être dans certaines régions des Maritimes...

M. Edmonston: Dans l'Est du Canada.

M. Giroux: ...dans l'Est également, où un poste actuellement occupé par une personne unilingue sera déclaré bilingue afin d'assurer le service au public. Le titulaire du poste y a des droits et ne peut donc en être écarté; il se trouve donc devant une alternative: d'une part il peut déclarer vouloir exercer ses droits de titulaire et ne pas apprendre la seconde langue, d'autre part il peut se déclarer disposé à apprendre la seconde langue, particulièrement s'il

the second language, particularly if the requirement is up to the B level, which is certainly not as demanding as the C level. That individual will therefore be sent on language training.

With respect to the promotion question-

• 1130

Mr. Edmonston: No, no, before you touch that, carry me through on the first scenario of the person who refuses to learn French and demands that his incumbency rights be respected. He says, you have a bilingual position; you made it for me. Well, darn it, I am not going to be bilingual. I am unlingual and it is a bilingual position and you cannot kick me out. Is that true?

Mr. Giroux: Yes, the incumbent can choose to do that. Yes, that is a right they have.

Mr. Edmonston: All right, let me carry it further. If you have a sufficient number of incumbents in western Canada, eastern Canada, or even in Quebec saying they do not want to learn French, despite the fact that you made this a bilingual position, does this not affect the regulations? Does this not affect the ability to provide French services?

Mr. Giroux: I would tend to think so, Mr. Edmonston. I feel I am really not the person that is competent to answer that today.

Mr. Edmonston: I understand.

Mr. Giroux: You may well be right. If a very large number of people refuse to undertake the language training, departments will have a difficult time meeting the requirements of the regulations, because the regulations do indicate that need to have the ability at that office to do it.

Mr. Edmonston: I do not want to be over dramatic on this thing, but I see a conflict and probably my colleagues on the other side have seen this conflict in speaking with their constituents as well. I agree with the principle. My gosh, coming from Quebec I had better agree with the principle. Employee rights are conflicting head—on with a principle that we have established through successive governments in federal services.

**Senator Tremblay:** Are there not two principles there?

Mr. Edmonston: Exactly. What does this mean to the people out in the workplace whom you have trained? You have obviously trained in both principles. When this conflict occurs which is the overriding principle?

Mr. Giroux: I guess the way I would comment on that is that. . .

Ms Campbell: There is no promotion in it either.

Mr. Giroux: No, and I have statistics here that I should maybe share with you. We indicated to you that there were some 62,000 bilingual positions. However, close to 5,800 people—you mentioned the number of 10,000, Mr. Allmand, but 5,800 are the statistics I have—do not meet the language requirements of those positions. Of these 5,800 people some 2,700 have kept their incumbent rights, if we wish to call them that, as a result of re-identification of the position. In other words, the position was not bilingual and it is now a bilingual position.

[Traduction]

ne s'agit que d'atteindre le niveau B, qui n'est pas aussi élevé que le niveau C. Cette personne recevra alors une formation linguistique.

En ce qui concerne les chances d'avancement...

M. Edmonston: Non, mais avant cela, je voudrais quelques précisions concernant le premier exemple, c'est-à-dire la personne qui refuse d'apprendre le français tout en insistant sur ses droits de titulaire. Elle invoque le fait qu'elle occupe un poste bilingue qui a été créé pour elle mais refuse d'apprendre la deuxième langue et prétend qu'on ne peut pas l'évincer. C'est bien cela?

M. Giroux: Oui, le titulaire a cette possibilité, c'est son droit.

M. Edmonston: Très bien, examinons le cas de plus près. S'il y a suffisamment de titulaires dans l'Ouest du Canada, dans l'Est ou même au Québec qui prétendent qu'ils ne veulent pas apprendre le français, malgré le fait que le poste a été désigné bilingue, les règlements ne seront-ils pas affectés? Cela ne porte-t-il pas atteinte à la capacité d'offrir des services en français?

M. Giroux: Je crois bien que oui, monsieur Edmonston. J'estime que je ne suis pas la personne qui devrait répondre à cette question aujourd'hui.

M. Edmonston: Je comprends.

M. Giroux: Vous avez sans doute raison. Si suffisamment de gens refusent la formation linguistique, les ministères auront du mal à se conformer aux règlements dans des services particuliers.

M. Edmonston: Je ne veux pas exagérer, mais je prévois un conflit et mes collègues en face ont peut-être déjà remarqué des difficultés à ce sujet dans leurs conversations avec leurs électeurs. Je suis d'accord avec le principe. En tant que député du Québec, il vaudrait mieux que je reconnaisse le principe. Les droits des employés entrent directement en conflit avec le principe que nous avons établi pour les services fédéraux au cours des mandats de plusieurs gouvernements successifs.

Le sénateur Tremblay: Ne part-on pas ici de deux principes?

M. Edmonston: Exactement. Qu'est-ce que cela signifie pour les gens que vous avez formés? Vous avez certainement fait valoir les deux principes. Quand il y a des conflits de ce genre, quel principe l'emporte?

M. Giroux: Tout ce que je pourrais dire c'est. . .

Mme Campbell: Il n'y est pas question de promotion non plus.

M. Giroux: Non, et j'ai ici quelques statistiques que je voudrais vous faire connaître. Nous vous avons dit qu'il y avait quelque 62,000 postes bilingues. D'après ces statistiques, environ 5,800 personnes—vous avez mentionné le chiffre de 10,000, monsieur Allmand—ne remplissent pas les exigences linguistiques de ces postes. Sur ces 5,800 personnes quelque 2,700 ont gardé leur droit de titulaire suivant la nouvelle désignation du poste. Autrement dit, il s'agissait d'un poste unilingue qui est maintenant désigné bilingue.

M. Edmonston: Mais qu'est-ce que vous êtes en train de me dire au juste?

Mr. Giroux: I am indicating that out of the 62,000 bilingual positioins about 2,700 people are not proficient in that language because their positions were subsequently reidentified, and there are another 2,200 that do not satisfy the linguistic requirements of those positions because they have lost it. The point I am trying to make is about 4,000 employees out of the 62,000 who are in those particular kinds of situations.

I guess to answer your question more broadly I can only comment on the basis of the experience of the last 25 years. Some people have chosen, albeit a small number, to exercise their incumbent rights and to refuse to take language training for a number of reasons. But generally people do want to undertake the language training. People do see it as a positive thing to do in terms of their career advancement and in terms of their ability to better serve the public. I think in terms of public servants, it is a very strong desire. They want to serve the public well. They want to serve it better. I think for those reasons, the scenario you paint, which is a conceivable scenario, might well be very different in that the people will wish to undertake the necessary language training, particularly if the requirements are essentially at the B level, where it is certainly not going to be as difficult as meeting the C level requirements. That is the best way I can answer your question.

• 1135

Mr. Edmonston: I just have one other question to ask you. I would like to take it away from the theoretical into the practical, if I may, but I just have one comment. I believe what you are saying. The list of statistics you gave me said that approximately 92% of the people, with the base of 1,000 you gave me, are pretty well happy with things as they are, and they do not see this conflict. We are looking at maybe 8%. Is my comment clear?

Mr. Giroux: I think it is even less than that. I was saying that something like 5,800 do not meet the linguistic requirements of their positions, but maybe something like 4,000 are in a position as a result of the fact that the position has been re-identified or they have lost it and are not able to pick it up again.

**Mr. Edmonston:** I still see a conflict between employee rights and the principle of bilingual services.

I suppose there are two incentives for people in the Public Service to learn a second language. One is to do their job better and, secondly, there is the incentive of a promotion or a better salary. Is that too simplistic, or is that how you would see it?

Mr. Giroux: Those are essentially the two incentives, definitely.

Mr. Edmonston: How do you reconcile this with the RCMP appealing the judgment of the Federal Court of Canada which said that Treasury Board in the RCMP's case was wrong in refusing to pay \$800 bonuses to its employees? The government right now, the government you are serving, the government we are all serving—

[Translation]

Mr. Edmonston: But what exactly are you saying here?

M. Giroux: Je vous dis que sur les 62,000 postes bilingues il y a environ 2,700 titulaires unilingues qui sont restés après la nouvelle désignation de leur poste et encore 2,200 qui ne répondent pas aux exigences linguistiques des postes, n'ayant pas conservé les connaissances linguistiques voulues. Cela fait donc environ 4,000 employés sur 62,000.

Pour répondre à votre question générale, je dois me baser sur l'expérience du dernier quart de siècle. Il faut dire que certains, même s'ils ne sont pas nombreux, ont décidé d'exercer leur droit de titulaire en refusant la formation linguistique pour plusieurs raisons. Mais de façon générale, les gens sont prêts à apprendre la deuxième langue. Les gens voient cela comme quelque chose de positif qui peut les faire progresser dans leur carrière et qui peut les aider à mieux servir le public. Je crois que c'est quelque chose que tous les fonctionnaires souhaitent beaucoup. Ils désirent bien servir le public, le servir mieux. Pour ces raisons, le scénario que vous décrivez, bien que concevable, serait peut-être fort différent en ce sens que les gens désireront entreprendre la formation linguistique nécessaire, particulièrement si les exigences se retrouvent surtout au niveau B, ce qui n'est certainement pas aussi difficile à atteindre que le niveau C. Je crois que c'est là la meilleure réponse à votre question.

M. Edmonston: Je n'ai qu'une autre question à vous poser. J'aimerais passer du côté théorique au côté pratique, si vous me le permettez, mais j'ai un commentaire. Je crois ce que vous nous dites. La liste de statistiques que vous m'avez fournie indique que 92 p. 100 des personnes, dans l'échantillon de mille que vous m'avez donné, sont généralement satisfait des choses telles qu'elles sont, et ne voient pas ce conflit. Or, nous parlons de l'autre 8 p. 100 environ. Mon commentaire est-il clair?

M. Giroux: Je crois que c'est encore moins que ça. Je disais qu'environ 5,800 personnes ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leurs postes, mais environ 4,000 sont dans ce cas parce que leur poste a été réidentifié ou qu'elles ont désappris l'autre langue et ne peuvent la récupérer.

M. Edmonston: J'y vois toujours un conflit entre les droits des employés et le principe des services bilingues.

Je présume qu'il y a deux facteurs qui incitent les employés de la fonction publique à apprendre une langue seconde. Le premier est de mieux faire leur travail, et le deuxième est la possibilité d'une promotion ou d'un meilleur salaire. Cette explication est-elle trop simpliste, ou est-ce ainsi que vous voyez les choses?

M. Giroux: Ce sont essentiellement les deux facteurs incitatifs, absolument.

M. Edmonston: Comment donc concilier cela avec l'appel de la GRC contre la décision de la Cour fédérale du Canada qui disait que dans le cas de la GRC, le Conseil du Trésor avait tort de refuser de payer des primes de 800\$ à ses employés? Le gouvernement actuel, le gouvernement que vous servez, le gouvernement que nous servons tous...

Mrs. Campbell: No, we are not.

Mr. Edmonston: —has told us that bilingualism is what we want to have in the Public Service. However, the RCMP says, yes, but we will not pay for it, and we will be one of the few ministries that will not pay for it, in spite of the fact that the Treasury Board has recommended that they pay it until this debate is finalized in court. How does this reconcile with what you have to do in telling your employees or the people who you are training that they have certain rights and a certain amount of incentives they can depend upon? That is not the real world.

**Mr. Giroux:** I must say that I am really not competent to talk about the RCMP situation. It is a matter that is much more the responsibility of the Treasury Board.

The only thing I can say is that as the Public Service Commission we strive to recruit the best qualified people for the jobs. If the jobs are bilingual, we ensure that the people recruited are either qualified initially or, if they are not, they are trained to become qualified. We encourage them to do so by providing them with a climate of language training that is distributed across the country, that assesses their abilities to meet that language training, that provides them with orientation and testing and that encourages them to become as proficient as possible in a positive climate. That is certainly the way we will continue to do so under those new regulations.

• 1140

Le sénateur Tremblay: Je n'ai pas grand-chose à demander. J'ai d'abord un commentaire à faire: tout ce que j'ai entendu jusqu'à maintenant est extrêmement intéressant.

J'ai une question un peu spéculative à vous poser. Compte tenu des masses en cause, à savoir 215,000 fonctionnaires et 60,000 fonctions à caractère bilingue, la Commission de la Fonction publique a-t-elle le sentiment qu'il reste des choses à corriger? Il en reste toujours, mais croyez-vous que, tout compte fait, vous avez à peu près atteint un niveau de rendement, en termes de tous les principes qu'on voudra, qui a bien des chances de ne pas être dépassé? Autrement dit, êtes-vous encore perfectibles compte tenu des masses? On peut discuter des aspects particuliers, mais lorsqu'on manipule des masses de cette ampleur, à un moment donné, on atteint une sorte de limite à la vertu. Est-ce que vous avez atteint cette limite?

Je veux inscrire un peu d'humour dans nos discussions qui sont souvent dramatiques. D'après ce que j'ai pu comprendre de votre rendement, jusqu'à maintenant, ce n'est pas si mal et, à toutes fins utiles, vous êtes à peu près aussi vertueux qu'on peut le souhaiter en ce bas monde.

M. Giroux; Je pourrais vous répondre que notre vertu n'a pas de limite, monsieur le sénateur, mais vous avez fait un diagnostic assez précis. L'impact global de l'application de cette réglementation sera d'augmenter de 29 à 30 p. 100 le nombre de postes bilingues. On parle donc de 1,500 postes sur 62,000. Ce nombre de 62,000 va peut-être monter à 64,000.

[Traduction]

Mme Campbell: Non, c'est faux.

M. Edmonston: Nous a dit que le bilinguisme, c'est ce qu'on veut dans la fonction publique. Toutefois, la GRC dit oui, mais nous n'allons pas payer pour; et nous allons être un des rares ministères qui ne paient pas la note, malgré le fait que le Conseil du Trésor a recommandé que la GRC paie les primes jusqu'à ce que ce débat soit réglé devant les tribunaux. Comment concilier cela avec ce que vous devez dire à vos employés et aux personnes que vous formez, c'est-à-dire qu'ils ont certains droits et qu'il y a certaines mesures incitatives sur lesquelles ils peuvent compter? Cela ne reflète pas la réalité.

M. Giroux: Je dois vous avouer que je suis mal placé pour parler de la situation de la GRC. Cette question relève surtout du Conseil du Trésor.

La seule chose que je puisse dire, c'est que la Commission de la fonction publique s'efforce de recruter les gens les mieux qualifiés pour occuper les postes disponibles. Si ces postes-là sont bilingues, nous nous assurons de recruter des gens qui sont qualifiés dès le départ, et s'ils ne le sont pas, ils reçoivent une formation pour devenir qualifiés. Pour ce faire, nous les encourageons en leur fournissant la possibilité de suivre des cours de formation linguistique un peu partout au Canada, un système qui évalue leurs capacités de formation linguistique, qui leur fournit les services d'orientation et de formation, les encourageant ainsi à devenir aussi compétents que possible dans leur langue seconde dans un cadre positif. C'est ainsi que nous avons l'intention de continuer à fonctionner avec les nouveaux règlements.

Senator Tremblay: I do not have very much to ask you. First I have a comment to make: everything I have heard up until now has been extremely interesting.

I have a rather speculative question to ask you. Given the massive number of people involved, 215,000 public servants and 60,000 bilingual positions, does the Public Service Commission feel that some things remain to be corrected? There is always something, but in the final analysis, do you generally feel that you have achieved your maximum level of performance in respecting all the principles that have been stated? Do you think that the chances are good that this cannot be surpassed? In other words, given the massive numbers of people involved, can your performance still be improved? We can discuss specific aspects, but when you are handling numbers of this magnitude, at some point you attain a certain limit to virtue. Have you attained that limit?

I want to inject a bit of bit of humour in our discussions, since they are often pretty heavy. From what I gather of your performance, it has not been so bad up to now, and for all intents and purposes you are about as virtuous as one can wish for in this world.

Mr. Giroux: I could answer that our virtue has no limits, Senator, but you have made quite an accurate diagnosis. The overall impact of the application of these regulations will be to increase the number of bilingual positions by 29 to 30%. You are therefore talking about 1,500 positions out of 62,000. That figure of 62,000 may climb to 64,000.

En ce qui a trait à la dotation, en ce moment, dans 92 p. 100 des cas, les personnes qui sont recrutées à l'extérieur et à l'intérieur, de même que les personnes qui sont promues, rencontrent les exigences linguistiques de leur poste. C'est un chiffre qui se maintient depuis de nombreuses années. J'aimerais que ce chiffre soit plus élevé. On se dit depuis 1975 qu'on devrait en arriver, dans notre pays, à un stade où on pourrait recruter des personnes bilingues partout au pays, mais on s'aperçoit que ce n'est pas possible. Étant donné la nature du pays, et étant donné que l'une ou l'autre des deux langues officielles n'est pas utilisée assez souvent ou que le système scolaire ne prévoit pas la formation, je trouve que 92 p. 100 peut être la norme. Cela va peut-être augmenter à 93 ou 94 p. 100, et cela va peut-être baisser à 90 p. 100.

Cela veut dire que nous allons toujours devoir nous préoccuper de la formation linguistique et que cette formation va devenir extrêmement importante, non seulement pour que les fonctionnaires rencontrent les exigences de leur poste, mais aussi pour s'assurer que les fonctionnaires fédéraux soient capables de maintenir leurs connaissances de la langue officielle pour fins de promotion et d'avancement de carrière.

Nous sommes un peu inquiets au sujet de cette deuxième catégorie en termes de formation. On peut obtenir de la formation linguistique ailleurs qu'à la Commission de la Fonction publique, mais à la Commission, nous allons devoir nous concentrer presque exclusivement sur la formation immédiate pour rencontrer les exigences des postes. Nous ne pourrons pas faire la formation générale des fonctionnaires pour leur permettre d'avancer dans leur carrière.

• 1145

C'est une manière un peu détournée de répondre à votre question. En général, les statistiques que nous voyons aujour-d'hui sont des statistiques qui sont stables depuis quatre ou cinq ans. Je n'entrevois pas beaucoup de changements à l'avenir.

Le sénateur Tremblay: J'ai une question supplémentaire dans le prolongement de certaines questions soulevées par M. Edmonston. J'ai cru comprendre tout à l'heure, par la réponse que vous lui avez faite, que la possibilité de promotions associée au bilinguisme et les primes au bilinguisme sont les gros facteurs qui incitent les gens qui ne sont pas déjà bilingues à se perfectionner dans l'autre langue et à acquérir la compétence que les postes ainsi qualifiés requièrent.

Dans cela, est-ce qu'il y a des facteurs qu'il faut maintenir de façon permanente? Je pense que cela est assez évident pour les promotions. Si quelqu'un ne se donne pas la peine de se qualifier pour une promotion, c'est sa propre décision. C'est l'autre aspect qui me préoccupe davantage, pour le long terme. Les primes sont-elles une donnée si fondamentale dans la motivation des gens qu'elles sont là pour l'éternité?

M. Giroux: Je ne ferai pas de commentaire sur la durée des primes parce qu'il s'agit d'une des responsabilités de l'employeur. C'est maintenant un droit qui est entériné dans le système des conventions collectives. Vous pouvez vous imaginer que cette question sera beaucoup sujette à la négociation.

Je vous rappellerai simplement que la prime de 800\$ a été instituée en 1964, 1965 ou 1966, si je me souviens bien.

[Translation]

With regard to staffing, right now, in 92% of all cases, people who are recruited from within or without or who are promoted do meet the linguistic requirements of their positions. This figure has been maintained for a number of years now. I would like it to be higher. Since 1975, we have been saying that it should be possible to arrive at a stage in this country where we can recruit bilingual people everywhere, but we have realized that that is impossible. Given the nature of the country, and the fact that each of the two official languages is not used frequently enough and the school system does not provide the necessary training, I feel that 92% could be the standard. It may go up to 93 or 94%, or it may go down to 90%.

This means that we will always have to be involved in language training and that this training will become extremely important, not only so that public servants can meet the language requirements of their positions, but also to ensure that they are capable of maintaining their knowledge of the other official language for promotion and career advancement purposes.

We are somewhat concerned about the training of this second category. Language training can be obtained elsewhere than the Public Service Commission, but we at the Commission will have to concentrate almost exclusively on immediate training to meet the position requirements. We will not be able to provide general training to public servants to enable them to progress in their careers.

That is a roundabout way of answering a question. In general, the statistics we are seeing today have been stable for four or five years. I do not foresee many changes in the future.

Senator Tremblay: I have a supplementary question relating to some issues raised by Mr. Edmonston. From your answer just now, I thought I understood that promotions associated with bilingualism and bilingual bonuses are the major incentives for those who are not yet bilingual to improve their skills in the other official language and acquire the proficiency needed for bilingual positions.

Does either of those have to be maintained permanently? I do not think there is any doubt for the promotions; if an employee does not take the trouble to qualify for a promotion, that is his or her own decision. It is the bonuses I am more worried about in the long term. Are bonuses so fundamental to the motivation of employees that they must remain in place forever?

Mr. Giroux: I do not want to say anything about the duration of bonuses because that is one of the employer's responsibilities. The bilingual bonus is a right enshrined in the collective agreements system. The issue will probably be subject to lively negotiations.

I just want to remind you that the \$800 bonus was instituted in 1964, 65 or 66, if I remember correctly.

Le sénateur Tremblay: C'est cela. Elle a au moins 20 ans.

M. Giroux: À l'époque, 800\$, cela voulait dire quelque chose. Aujourd'hui, cela veut encore dire quelque chose, mais cela ne vaut certainement pas autant que cela valait en 1964.

Le sénateur Tremblay: Donc, vous n'indexeriez pas la prime. Vous comptez plutôt sur une manière de dévaluation progressive par la force des choses.

M. Giroux: Je ne ferai pas de commentaire. Ce serait une bonne question à poser au président du Conseil du Trésor.

Mr. Van De Walle: I understand that the activities of the Public Service Commission are primarily recruiting and training. I want to start with the language training. Let us take the case of an Albertan who is in a position, but the position is declared bilingual and so he must take French. How does this work? Where does he take the training? Are there facilities right there, say in Edmonton, in the provincial capital?

**Mr. Giroux:** Let us use your example. The first thing is that the person's position is identified as bilingual. In the process of identification the department will indicate the level of bilingualism required, which is the B or C level. Let us assume it is the B level.

If that individual is prepared to undertake the training he would be sent to the Public Service Commission to be tested. We would, first of all, test that individual to determine what is the existing proficiency. A lot of people in Alberta will have taken French at high school. Some of them will have taken university courses in French, some will have learned it on and off. So they may have a base there.

The purpose of the testing is to indicate the actual proficiency and what is the gap to be met. We would do this at our regional office in Edmonton where we have the testing facilities, the orientation facilities, and the training facilities.

• 1150

We would then tell him that to reach level B he should expect six months, nine months, three months, depending on the proficiency of training, and that training would be given right there.

If it was necessary to do a lot of training in Red Deer—Madam Beauchemin can correct me—we could arrange, using contract teachers and so on, if we had the funds, to do the training in Red Deer.

Because of our regional network, we have the capability to do the training in all of the major areas across the country, not only in our regional offices but also in our district offices. For example, we have a regional office in Halifax, a district office in Moncton and in Prince Edward Island. We have facilities in those two areas to do language training.

**Mr. Van De Walle:** Let us take this hypothetical situation and the individual who needs a high level of training. Is that a B?

Mr. Giroux: It could be a C.

[Traduction]

Senator Tremblay: That is right. It has been around for at least 20 years.

Mr. Giroux: At the time, \$800 was really worth something. Today, it is still worth something, but certainly much less than in 1964.

Senator Tremblay: So you would not index the bonus. You would rather let it lose its value progressively as the cost of living increases.

Mr. Giroux: I will not comment on that. It is a good question to put before the Chairman of the Treasury Board.

M. Van De Walle: Je crois comprendre que les activités de la Commission de la fonction publique sont essentiellement le recrutement et la formation. Je veux commencer par la formation linguistique. Supposons que nous avons un employé de l'Alberta qui détient un certain poste, lequel est désigné bilingue; donc cet employé doit apprendre le français. Quels sont les procédés? Où suit-il ses cours? Peut-il suivre ses cours là où il est, à Edmonton, dans la capitale provinciale?

M. Giroux: Premièrement, le poste de cette personne a été désigné comme bilingue. En désignant ce poste, le ministère indique le niveau de bilinguisme requis—B ou C. Supposons qu'à cet employé, il lui faut le niveau B.

S'il est prêt à suivre la formation, on l'enverra à la Commission de la fonction publique passer un test. D'abord, on lui fera passer un test pour déterminer sa compétence actuelle. Il y a beaucoup d'Albertains qui ont étudié le français à l'école. Certains ont suivi des cours de français à l'université, et certains ont appris un peu de français indépendamment. Donc il pourrait y avoir une base.

L'objectif du test est de déterminer la compétence actuelle et l'amélioration requise. Cela se fait à notre bureau régional d'Edmonton, qui contient les installations nécessaires aux tests, à l'orientation et à la formation.

Puis, on dirait à l'employé que pour atteindre le niveau B il a besoin de trois, six ou neuf mois en formation—cela dépendrait de la compétence—et que la formation sera donnée sur place.

S'il fallait beaucoup de formation à Red Deer—et M<sup>me</sup> Beauchemin peut me corriger s'il le faut—on pourrait s'arranger pour donner la formation à Red Deer, avec des professeurs à contrat etc., si nous avions l'argent.

Grâce à notre réseau régional, nous pouvons donner la formation dans toutes les principales régions du pays, non seulement dans nos bureaux régionaux mais aussi dans nos bureaux de district. Par exemple, nous avons un bureau régional à Halifax, un bureau de district à Moncton, et un autre à l'Île-du-Prince-Édouard. Dans ces deux districts, nous avons les installations requises pour la formation linguistique.

M. Van De Walle: Bon, alors supposons que cette situation existe et que la personne a besoin d'une formation poussée. S'agirait-il du niveau B?

M. Giroux: Ca pourrait être C.

Mr. Van De Walle: All right. Can he take that training right there in Edmonton?

Mr. Giroux: Yes.

Mr. Van De Walle: That is very interesting. Now, could we go to Ottawa. I came to Ottawa and made up my mind that I was going to do two things: one, learn French; two, get a bilingual staff.

I have to say that I have made a lot more progress in learning the language. I have to give my French teacher full marks. She is very competent. She was working under great difficulty.

Let us go to the question of bilingual staff in Ottawa. Why is it that we do not have enough people who are totally bilingual? I will let you respond to that question and then I want to follow up with another one.

Mr. Giroux: My assessment is that we have a lot of bilingual staff in Ottawa. We have a number of staff that are not fully bilingual; not at what you would call the level C. That is more particularly in the officer or the very specialized categories.

Mr. Van De Walle: I am talking about staff for Members of Parliament.

Mr. Giroux: They are not recruited by the commission to start with. You would probably find that your bilingual staff in Ottawa are primarily francophone staff, rather than anglophone staff, unfortunately. That is one of the things the commission has been trying very hard to correct, because there is an imbalance there that we are very concerned about.

There is a reason for this, but I cannot speak for Members of Parliament because I am not familiar with this situation. I can speak for the Public Service.

The support staff question is one that is very much influenced by the type of appointment that we make. In the National Capital Region we make a lot of term appointments, appointments for six months, nine months or three months, in the support staff section. We do not make non-imperative appointments to term positions. It does not make much sense to appoint someone for six months and then send that person on language training for six months. We do not get the value of that person.

Therefore, if they are term positions, and departments use term positions quite considerably in the National Capital Region, they will recruit staff that are already bilingual. The proportion of that staff is much stronger on the francophone side than it is on the anglophone side, although it is improving on the anglophone side.

With respect to indeterminate appointments, the situation is the same. The schools encourage people who are anglophones to apply to the Public Service, but we have difficulty in finding the required number of staff that meet the bilingual requirements.

That is one of the things that we have to improve over time in the National Capital Region.

[Translation]

M. Van De Walle: Bon. Peut-il suivre la formation là, à Edmonton?

M. Giroux: Oui.

M. Van De Walle: Très intéressant. Maintenant, passons à Ottawa. En arrivant à Ottawa, je me suis décidé que j'allais accomplir deux choses: la première, apprendre le français, et la deuxième, avoir des employés bilingues.

Je pense que j'ai fait beaucoup plus de progrès avec le français. Ma prof de français est excellente, et très compétente. Ç'a été une gageure pour elle.

Maintenant passons à la question des employés bilingues à Ottawa. Pourquoi n'avons-nous pas assez de gens qui soient parfaitement bilingues? Je vais vous laisser répondre à cette question et puis j'en aurai une autre.

M. Giroux: D'après moi, nous avons beaucoup d'employés bilingues à Ottawa. Nous avons certains employés qui ne sont pas parfaitement bilingues, au moins pas au niveau C. Cela est surtout vrai des cadres ou des catégories très spécialisées.

M. Van De Walle: Je parle des employés des députés.

M. Giroux: Mais ces gens-là ne sont pas recrutés par la Commission de la fonction publique. Vous trouverez probablement que vos employés bilingues à Ottawa sont surtout francophones, et pas anglophones, malheureusement. Voilà une des choses que la Commission fait de grands efforts pour corriger, parce qu'il y a là un déséquilibre qui nous préoccupe beaucoup.

Cela n'est pas sans raison, mais je ne peux pas parler au nom des députés parce que je ne connais pas leur situation. Je peux parler au nom de la fonction publique.

Le genre de nominations qu'on fait a un grand impact sur la question des employés de soutien. Dans la région de la Capitale nationale, la CFP dote beaucoup de postes pour une durée déterminée, des postes de six mois, de neuf mois ou de trois mois, dans la catégorie des employés de soutien. Nous ne faisons pas de nominations non impératives à des postes de durée déterminée. Ce n'est pas logique de nommer quelqu'un pour six mois et puis d'envoyer cette personne en formation linguistique pendant six mois; on n'aurait pas de valeur pour notre argent.

Donc quand il y a des postes de durée déterminée—et les ministères en offrent beaucoup dans la région de la Capitale nationale—on recrute du personnel qui est déjà bilingue. Et il y a beaucoup plus d'employés bilingues francophones que d'employés bilingues anglophones; mais les choses s'améliorent du côté anglophone.

La situation est la même pour les postes de durée indéterminée. Les écoles encouragent les anglophones à faire une demande d'emploi auprès de la fonction publique, mais c'est difficile pour nous de trouver assez d'employés qui satisfont aux critères de bilinguisme.

Voilà une des choses qu'il faudra améliorer avec le temps dans la région de la Capitale nationale.

1155

**Mr. Van De Walle:** I guess I should have rephrased that. I am having some difficulty taking a number away from the commission.

Let us move on. The question of recruiting. In Alberta, and I refer to the faculty of Saint-Jean, they are of course expanding the teaching of the subjects in French. It is quite French in terms that it is taught in French and I think there are some very qualified people out there. What recruitment do you do in the way of attracting some of those people to Ottawa?

Mr. Giroux: The recruitment for the support categories is not done on a national basis. It is done on a local or regional basis. The commission uses the services of the Employment and Immigration offices to do the recruitment in the administrative support category. Therefore, the recruitment would be for positions in Alberta, of which I think 97% are unilingual English. Therefore, the bilingual staff could still apply for those positions. I mean, if they can work in English they can do so.

I am not sure whether we have made any specific efforts—and I could certainly find out with respect to Collège Saint-Jean in Alberta—to see what we have done there. We can get that for you.

The implications of these new regulations may well get us more into the direction of attracting people from these institutions to the Public Service. Once they are in the Public Service of course there is more flexibility because we then are responsible for transferring them across the country. If they wish to advance their careers and so forth, they could well be transferred to Ottawa to work in the National Capital Region.

Mr. Van De Walle: I am not suggesting there is a problem now, but there has been a problem for people from Alberta who received French training getting into the Public Service here in the capital.

Mr. Giroux: If they are in the officer category, of course through our university recruitment campaign we do attract a large number of candidates. They can show preferences for appointments to Ottawa, even Toronto or Montreal, and we certainly take that into account if we find them qualified. Obviously a lot of the jobs in the officer category are still very much in the National Capital Region so they will almost naturally come to Ottawa. But when you talk about the support categories, it is quite a different labour market.

Mrs. Campbell: I want to continue on your backlog. Did I hear you say there were 600 for a backlog?

Mr. Giroux: I will ask Madam Beauchemim, with your permission. She is the director general of the language training group and she can probably give you much better and precise statistics on the backlog.

Mrs. Campbell: The backlog is the present system. It is not the statistics today.

Mr. Giroux: It is the current backlog.

Mrs. Campbell: Is that backlog across Canada or simply in Ottawa?

[Traduction]

M. Van De Walle: J'aurais dû exprimer ça autrement. J'ai certaines difficultés à obtenir de la Commission un chiffre précis.

Continuons. Le recrutement. Le Collège Saint-Jean en Alberta enseigne bien sûr de plus en plus de matières en français. C'est tout à fait français en ce sens qu'on enseigne en français, et je pense qu'il y a des gens très compétents qui en sont sortis. Quelle méthode de recrutement envisagez-vous pour attirer ces gens vers Ottawa?

M. Giroux: Le recrutement pour les catégories de soutien ne se fait pas sur une base nationale, mais bien locale ou régionale. La Commission de la fonction publique utilise les services des bureaux d'Emploi et Immigration pour recruter dans la catégorie du soutien administratif. Le recrutement serait donc pour des postes en Alberta, dont je pense 97 p. 100 sont unilingues anglais. Mais les employés bilingues pourraient toujours poser leur candidature pour ces postes. Je veux dire que s'ils sont capables de travailler en anglais, ils peuvent le faire.

Je ne sais pas si on a fait un effort spécifique pour voir ce qui a été fait. Je peux certainement vous trouver cette information pour le Collège Saint-Jean en Alberta.

Grâce à ces nouveaux règlements, nous allons peut-être attirer plus de gens de ces institutions à la Fonction publique. Bien sûr, une fois qu'ils font partie de la Fonction publique il y a plus de flexibilité, parce que là c'est nous qui nous occupons de les muter d'un bout du pays à l'autre. S'ils s'intéressent au développement professionnel, ils peuvent toujours être mutés à Ottawa pour travailler dans la région de la Capitale nationale.

M. Van De Walle: Je ne dis pas qu'il y a un problème maintenant, mais des personnes de l'Alberta—leur formation française reçue—ont eu des problèmes à être acceptées dans la Fonction publique ici à Ottawa.

M. Giroux: S'ils sont dans la catégorie de la direction, notre campagne de recrutement universitaire attire un grand nombre de candidats. Ceux-ci indiquent souvent une préférence pour des postes à Ottawa, ou même Toronto ou Montréal, et si leurs qualifications sont adéquates nous prenons cela en compte. Évidemment, beaucoup des postes de cette catégorie sont dans la région de la Capitale nationale, donc c'est normal qu'ils viennent à Ottawa. Mais le marché de travail pour les catégories de soutien est très différent.

Mme Campbell: J'aimerais parler un peu de votre arriéré. N'aviez-vous pas dit qu'il y avait à peu près 600 personnes en attente?

M. Giroux: Si vous permettez, je vais demander cela à M<sup>me</sup> Beauchemin de répondre. Elle est directrice générale du groupe de formation linguistique, elle pourra probablement vous donner des informations beaucoup plus précises sur l'arriéré.

Mme Campbell: Mais l'arriéré, c'est le système actuel. Nous ne parlons pas des statistiques.

M. Giroux: C'est l'arriéré actuel.

Mme Campbell: L'arriéré concerne-t-il dans tout le Canada ou seulement à Ottawa?

Mrs. Hélène Beauchemin (Director General, Language Training Program, Public Service Commission): We have the backlog across Canada but we do our figures two ways.

Mme Campbell: Vous pouvez parler en français. Je comprends le français.

Mrs. Beauchemin: My mind works in two ways.

The biggest backlog of course is in the National Capital Region. What we mean by backlog is basically...there are two definitions, if you wish, if we want to be technical. One is if we were to have classrooms open tomorrow, who could come in? This is the real backlog really, because all of these people have been tested. Then we have what we call *en attente*, which basically means people have indicated they want to come to language training but they may not want to come tomorrow—they may want to come in April, May or August—so our lists keep on moving.

If you look at *l'attente* for the National Capital Region, it is around 600. If you look at the actual backlog—that is, if I had classrooms and teachers tomorrow—there are 463 that we could take in. Across the country the numbers are not as big, of course, but they are there.

• 1200

Mrs. Campbell: Now I want to be very parochial, and Mr. Giroux knows I can be very parochial. We have met in the past in other roles.

I want to know why you do not use the facilities in Nova Scotia, let us say, for language training. I know you use them sometimes. Some people come. At a time when postsecondary financing is being reduced, these institutions are finding it very hard to survive. Why do you not decentralize the language training into the regions from Ottawa? I cannot imagine it would be that costly to do it on a one-year basis, let us say, and bring them back and forth, so they would know another area of Canada. I would like to know why you have not done it. Is it the cost? I doubt it, because the facilities are there. You do not have to pay any more costs; you just have to pay the fee d'inscription or whatever, and they have to be boarded in those areas. You do that when you send them to Saint-Jean or wherever you are going to send them. If the existing facilities cannot do it, why have you not used the facilities that are there? Why do you allow this backlog to keep growing?

Mrs. Beauchemin: There are two questions. I think I should explain that when we are talking of a National Capital Region backlog, we are talking about employees who are living in the National Capital Region and need to be trained here.

We are using facilities across the country. We have provided training this year in 54 municipal centres across Canada. In the Maritimes, for example, we have specific schools in Moncton, Halifax and Charlottetown, but we also do contracting out with universities and institutions where we feel we do not have the facilities or the full–time staff. In the past, we have given up to an approximate amount of a million dollars a year when contracting out with institutions.

[Translation]

Mme Hélène Beauchemin (directrice générale, Programme de formation linguistique, Commission de la fonction publique): Il y a un arriéré dans tout le Canada, mais les chiffres peuvent être considérés de deux façons différentes.

Mrs. Campbell: Feel free to speak French. I understand French.

Mme Beauchemin: Je pense de deux façons différentes.

Évidemment, le plus grand arriéré, c'est dans la région de la Capitale nationale qu'on le trouve. En fait, il y a deux définitions de l'arriéré, si on veut être technique. Une définition est celle-ci: si demain on pouvait ouvrir toutes les classes nécessaires, qui verrait-on venir? Voilà le vrai arriéré, parce que tous les gens en question ont passé leur test. Puis il y a ceux qui sont «en attente», qui ont indiqué qu'ils veulent de la formation linguistique, mais qu'ils ne la veulent pas immédiatement—ils la veulent peut-être en avril, en mai ou en août—donc nos listes continuent à grandir.

La liste d'attente pour la région de la Capitale nationale est environ de 600 personnes. Mais si vous regardez l'arriéré réel—cela veut dire, si j'avais des classes et des professeurs demain—il y a 463 personnes qu'on pourrait prendre immédiatement. Les chiffres sont moins importants dans le reste du pays, mais bien sûr, l'arriéré existe.

Mme Campbell: Je vais faire preuve d'une mentalité de clocher, et M. Giroux sait à quel point je suis capable de le faire. Nous nous sommes déjà rencontrés dans d'autres fonctions.

Je veux savoir pourquoi vous n'utilisez pas les installations en Nouvelle-Écosse pour faire de la formation linguistique, par exemple. Je sais que vous vous en servez parfois. Certaines personnes fréquentent ces institutions. À cause des compressions budgétaires du financement de l'enseignement postsecondaire, ces institutions ont beaucoup de mal à survivre. Pourquoi ne décentralisez-vous pas la formation linguistique dans les régions? Je pense qu'il ne coûterait pas très cher d'envoyer les étudiants pour un an dans une autre région du Canada, et de payer leurs frais de transports. J'aimerais savoir pourquoi vous n'avez pas fait cela. Est-ce à cause du coût? J'en doute, car les installations existent. Les coûts ne sont pas plus élevés; vous auriez à payer les frais d'inscription, et les frais de logement. C'est ce que vous faites lorsque vous envoyez des étudiants à Saint-Jean ou ailleurs. Si les installations actuelles sont débordées, pourquoi n'avez-vous pas fait appel aux autres installations? Pourquoi permettez-vous cet accroissement constant des arriérés?

Mme Beauchemin: Il y a là deux questions dont il faut tenir compte. Je devrais vous expliquer que dans le cas des arriérés dans la région de la Capitale nationale, il s'agit d'employés qui habitent cette région et qui doivent être formé ici.

Nous utilisons des installations dans toutes les régions du pays. Cette année, nous avons donné des cours de formation dans 54 centres municipaux. Dans les Maritimes, par exemple, nous avons des écoles à Moncton, à Halifax et à Charlottetown, mais nous donnons du travail par contrat aux universités et aux autres établissements dans les cas où nous n'avons pas les installations ou le personnel à plein temps nécessaires. Par le passé, nous avons donné des contrats d'une valeur d'environ 1 million de dollars à différents établissements.

Mrs. Campbell: How old is your backlog? How long ago did your backlog start?

Mrs. Beauchemin: Years ago. Maybe to understand the backlog and why we cannot fill it...

Mrs. Campbell: No, I can understand the backlog.

**Mrs. Beauchemin:** It is just that we are decreasing. We are downsizing, as you probably know, and we are in year five of a six-year decrease, by which time the language training backlog in Canada will have been reduced by 50%.

Mrs. Campbell: Today there are 400 who have been waiting. How long would the average person have been waiting?

**Mrs. Beauchemin:** They would have been waiting for three to six months.

Mrs. Campbell: You are aware that there are language institutions in Canada, maybe not in Ottawa, that would love to have some additional students.

Mrs. Beauchemin: Yes, definitely, and we know there are institutions giving it. I think the distinction here is that the departments can choose to send them to us. With the facilities I have, I can provide for these people. If not, there will be others for sure.

Mrs. Campbell: In my question to Mr. Giroux, I will be facetious. If you have a 10% cutback today in the Public Service, will that do away with having to worry about language training?

Mr. Giroux: No, it will not. I do not know whether there will be a cut or not. It certainly is not going to change the situation with respect to language training because the requirements of the *Official Languages Act* will have to be applied. Positions will still be bilingual, and people will have to be trained. I do not think it will make a difference. It may mean a lesser number of positions, depending on the decisions, but it is certainly not going to make a difference in terms of significantly reducing language training.

Mr. Van De Walle: I would like an opinion from you. This country is becoming more and more bilingual, and yet you have this backlog. Some people would suggest that we are moving too fast; we cannot keep up with the demand. I have experienced it, and businesses have experienced it. It is a question of how fast we move. What would you say to an Albertan who says we are going too fast? They are for bilingualism, but we are moving too fast. You have a lot of experience in the field. What would be your response?

[Traduction]

Mme Campbell: Quand le problème des arriérés a-t-il commencé?

Mme Beauchemin: Il y a des années. Si on veut comprendre le problème des arriérés et les raisons pour lesquelles nous ne pouvons pas y faire face. . .

Mme Campbell: Non, je comprends pourquoi il y a des arriérés.

Mme Beauchemin: Comme vous le savez probablement, nous en sommes à la cinquième année d'un programme de six ans de réduction des effectifs. À la fin du programme, les arriérés de formation linguistique au Canada auront été réduits de 50 p. 100.

Mme Campbell: Il y a 400 personnes qui attendent en ce moment. Combien de temps attendent-elles en moyenne?

Mme Beauchemin: Elles attendent depuis trois à six mois.

Mme Campbell: Vous savez qu'il y a des établissements de formation linguistique au Canada, peut-être pas à Ottawa, qui aimeraient beaucoup avoir des étudiants supplémentaires.

Mme Beauchemin: Oui, certainement, et nous savons qu'il y a des établissements qui donnent cette formation. Ce qu'il faut comprendre c'est que les ministères peuvent choisir de nous envoyer les étudiants. Avec les installations dont je dispose, je peux offrir une formation à ces employés. Sinon, il y a certainement d'autres établissements qui peuvent offrir la formation.

Mme Campbell: Ma question pour M. Giroux est facétieuse. Si on annonce une compression de 10 p. 100 des effectifs de la Fonction publique aujourd'hui, est-ce que cela va éliminer les problèmes de la formation linguistique?

M. Giroux: Non. je ne sais pas s'il va y avoir des compressions ou pas. La situation de la formation linguistique ne va certainement pas changer, car il faut appliquer les exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Les postes vont demeurer bilingues, et il faudra continuer d'offrir la formation linguistique. Je ne pense pas que le budget puisse changer quoi que ce soit. Il se peut qu'on décide d'avoir moins de postes, mais il n'y aura certainement pas de réduction importante de la formation linguistique.

M. Van De Walle: J'aimerais vous demander votre opinion. Le pays devient de plus en plus bilingue, et pourtant on a ce problème des arriérés. Certains diraient que nous avançons trop rapidement; que nous ne pouvons pas répondre à la demande. J'ai vécu cette expérience moi-même, et je sais que des entreprises l'ont vécue également. Il s'agit de savoir avec quelle rapidité il faut avancer. Que diriez-vous à quelqu'un de l'Alberta qui prétendrait que nous avançons trop rapidement. Cette personne serait en faveur du bilinguisme, mais dirait que nous avançons trop rapidement. Vous avez beaucoup d'expérience dans le domaine. Quelle serait votre réponse?

M. Giroux: Que voulez-vous dire par «avancer trop rapidement»?

Mr. Giroux: What do you mean by going too fast?

• 1205

Mr. Van De Walle: Well, the fact that there are a lot of people waiting for language training. In general terms, not just the commission but across the country, the level of competence has to come up. Given all of those things, are we moving too fast?

Mr. Giroux: I do not think we are moving too fast because in effect what the backlog indicates is that there are some areas of the country, or there are some departments where the public is not getting service in the language of their choice.

The reason we have a backlog is that our level of resources at the moment does not allow us to meet the demand. I think the demand is not an inordinate demand when you realize that about 80% of the bilingual positions are being filled with people who are already fully competent—80% to 82%. So we have about 19% imperative appointments. Therefore we do have a sizeable number still to do and that indicates that we have not completed the job; that we have a lot more to do in order to provide the service to the public.

Mr. Van De Walle: I appreciate that from the commission's perspective. But what about the national perspective? This whole thing about the country becoming more and more bilingual and the need to have people who are competent, who are well trained, whether it is in busines or whether it is in government, or what have you, if we are going to get on with this... Given the restraints in terms of financial resource, whatever those resources are, there is such a thing as moving too fast.

Mr. Giroux: I do not really know how to react to that. We have been in the business of language training for 26 years. In fact we celebrated last year the 25th year. We have been in it for 26 years. We are now in 1991, and we have a backlog of language training of 600 people.

Mrs. Beauchemin indicates to me that we had 1,200 people in 1979 and now in 1991 we have 463 people.

I have to answer it in terms of my own perspective. I do not think I can make the conclusion that we are going too fast. I think we have to maintain the pace and try to improve it.

 $Mr.\ Van\ De\ Walle:$  Through the chair, could I get you to set aside the commission.

Mr. Giroux: Yes.

Mr. Van De Walle: I understand that, fine. But when you look at the country as a whole, if you are really going to move forward rapidly there has to be a lot of training. That is the question. How fast do you bring this about?.

Mr. Giroux: I remember when this whole program started 25 years ago—and I am talking now of the country as a whole, the *Official Languages Act*—a lot of people were saying that within a generation, or at least two, we would have a good base of bilingual Canadians who could move into Public Service jobs, who could move into private industry jobs, and we would not need language training. In fact, when it was instituted it was sort of felt that at a point in time it would have sunset provisions, and so forth.

[Translation]

M. Van De Walle: Je faisais allusion au fait qu'il y a beaucoup de fonctionnaires qui attendent un cours de formation linguistique. Le niveau de compétence doit être élevé, non seulement au sein de la Commission, mais partout au pays. Compte tenu de tous ces facteurs, est-ce que nous avançons trop rapidement?

M. Giroux: À mon avis, nous n'avançons pas trop rapidement. Les arriérés indiquent que dans certaines régions du pays ou dans certains ministères, la population n'est pas servie dans la langue de son choix.

Si nous avons des arriérés, c'est que nos ressources actuelles ne nous permettent pas de répondre à la demande. À mon avis, la demande n'est pas excessive, car environ 80 à 82 p. 100 des postes bilingues sont dotés de personnes qui sont déjà tout à fait compétentes. Donc, environ 19 p. 100 des nominations sont des nominations impératives. Il nous reste donc beaucoup de travail à faire afin d'offrir le service à la population.

M. Van De Walle: Je comprends que vous parlez du point de vue de la Commission. Mais qu'en est-il de la perspective nationale? Le pays devient de plus en plus bilingue, nous avons besoin de personnes compétentes, avec une bonne formation, et dans le secteur privé et dans le secteur public, et si nous voulons atteindre ces objectifs... Compte tenu des compressions budjétaires il est possible qu'on avance trop rapidement.

M. Giroux: Je ne sais pas comment répondre. Nous faisons de la formation linguistique depuis 26 ans. L'année dernière nous avons fêté notre 25<sup>e</sup> anniversaire. Nous avons donc 26 ans d'expérience. Nous sommes maintenant en 1991, et il y a 600 fonctionnaires qui attendent leur formation linguistique.

M<sup>me</sup> Beauchemin m'a dit qu'il y avait 1,200 fonctionnaires qui attendaient en 1979, et qu'en 1991, il y en a 463.

Je dois vous répondre selon ma propre perspective. Je ne pense pas qu'on puisse conclure que nous avançons trop rapidement. Je pense qu'il faut garder le rythme et essayer de l'accélérer.

M. Van De Walle: Puis-je vous demander, par l'entremise du président, de laisser de côté la commission?

M. Giroux: Oui.

M. Van De Walle: Je comprends ce que vous dites, très bien. Mais lorsqu'on regarde la pays dans son ensemble, si on veut vraiment avancer rapidement il faut qu'il y ait beaucoup de formation. La question est de savoir avec quelle rapidité on va procéder à cette formation.

M. Giroux: Je me souviens que lorsqu'on a annoncé le progamme il y a 25 ans—et là je vous parle du pays dans son ensemble et de la *Loi sur les langues officielles*—beaucoup disaient que dans une génération ou au moins deux, il y aurait une bonne base de Canadiens bilingues qui pourraient occuper des postes dans la Fonction publique ou dans le secteur privé, et que nous n'aurions pas besoin de formation linguistique. Lorsqu'on a mis les programmes de formation linguistique en place, on pensait qu'il y aurait des clauses portant caducité, etc.

I guess we have not been very successful in achieving that—and now I have to come back to the commission, with due respect. We still have a significant number of appointments of individuals who do not meet the language requirements and have to be trained. I guess what I am saying is that we have not met those kinds of objectives and if we are to meet them then I cannot arrive at the conclusion that we are going too fast.

• 1210

M. Lopez (Châteauguay): Je voudrais revenir à une question qu'on a souvent soulevée. Si un poste unilingue devient bilingue et que le titulaire de ce poste refuse d'apprendre la deuxième langue pour se conformer aux exigences du règlement de la loi, est-ce qu'on met dans le dossier de cet employé une note disant qu'il est plus ou moins désirable dans votre organisation?

M. Giroux: Tout d'abord, j'aimerais préciser que ces employés-là se trouvent dans tous les ministères. La Commission est un organisme central qui s'occupe du recrutement et des promotions. Donc, ces employés sont la responsabilité des ministères en question, que ce soit Emploi et Immigration, Revenu Canada ou tout autre ministère.

Nous avons maintenant 20 ou 25 ans d'expérience de l'application de la *Loi sur les langues officielles*, surtout dans le programme de dotation des postes bilingues dans la Fonction publique fédérale. Dans les premiers temps, on exerçait peut-être certaines pressions sur ces employés-là et on les voyait peut-être comme des personnes voulant causer des problèmes. Je crois que ce n'est plus le cas maintenant.

On a quand même 20 ans d'expérience. On reconnaît que c'est une situation très humaine. Il y a des personnes qui ne se sentent pas capables d'apprendre une deuxième langue. Il y a des personnes pour qui il est extrêmement difficile d'apprendre une deuxième langue, d'aller en formation linguistique. Pour des raisons humanitaires, il faut reconnaître que ces personnes ont certains droits de base. C'est un peu le conflit entre les droits fondamentaux de la personne et les objectifs de la *Loi sur les langues officielles* dont M. Edmonston parlait tout à l'heure.

J'ai été sous-ministre dans deux ministères très opérationnels et je n'ai jamais vu qu'on avait mis quelque chose dans le dossier de quelqu'un parce qu'il avait voulu exercer ses droits fondamentaux.

Je ne crois pas que ce problème existe dans le moment. Je peux me tromper. Cela arrive peut-être dans certains secteurs, mais mon expérience personnelle me démontre le contraire. À la Commission même, ce n'est pas du tout un facteur qunad on s'occupe de cet employé-là.

Par contre, il faut comprendre que si un poste supérieur exigeant la connaissance des deux langues officielles devient disponible, cet employé-là sera désavantagé en termes de promotions futures, non pas parce qu'il n'a pas voulu suivre la formation linguistique, mais parce qu'il n'a pas les qualifications nécessaires.

**M.** Lopez: Quand un poste exige le bilinguisme, vous arrive-t-il d'engager des candidats qui ne sont pas bilingues, mais qui promettent de le devenir?

[Traduction]

Je suppose que nous n'avons pas très bien réussi à atteindre cet objectif—et avec tout le respect que je vous dois, je dois maintenant revenir à la Commission. Il y a toujours un nombre important de nominations où le titulaire ne répond pas aux exigences linguistiques du poste et doit être formé. Puisque nous n'avons pas atteint ces objectifs, et puisque nous voulons toujours les atteindre, je ne peux pas conclure que nous avancions trop rapidement.

Mr. Lopez (Châteauguay): I would like to come back to a question that has often been raised. If a unilingual position becomes bilingual and if the incumbent refuses to learn the second language to comply with the regulations under the Act, is the fact that this employee is therefore less desirable noted in his or her file?

Mr. Giroux: First of all, I would like to make it clear that the employees you are talking about can be found in all departments. The Commission is a central agency that handles recruitment and promotions. So the employees you are referring to are the responsibility of the departments in question, whether it be Employment and Immigration, Revenue Canada or any other department.

We now have 20 or 25 years of experience in implementing the *Official Languages Act*, and particularly with staffing bilingual positions in the federal Public Service. In the early days, we may have applied some pressure to employees of this type, and they may have been seen as troublemakers. I do not think this is true any longer.

We do have 20 years of experience, after all. We recognize that this is a very human situation. Some individuals feel they cannot learn a second language. It is extremely difficult for them to learn a second language, to be on language training. For humanitarian reasons, we must recognize that these people have some basic human rights. There is somewhat of a conflict here between basic human rights and the objectives of the *Official Languages Act*, to which Mr. Edmonston was referring a little earlier.

I was a deputy minister in two very operational departments, and I never saw notes placed in employee's files because they exercised their basic rights.

I do not think the problem you refer to exists at the moment. I may be wrong. It could happen in some sectors, but on the basis of my personal experience, I would say the opposite is true. This is not a factor the Commission takes into account in dealing with such employees.

However, if a senior position requiring knowledge of both official languages became available, such employees would be at a disadvantage for future promotions, not because they did not want to take language training, but because they do not have the necessary qualifications.

**Mr.** Lopez: When a position requires that the candidate be bilingual, do you sometimes hire non-bilinguals who promise to become bilingual?

M. Giroux: Oui, certainement. Une décision doit être prise avant de procéder à la dotation: devons-nous combler le poste de façon impérative ou de façon non impérative? Si on le comble d'une façon impérative, les gens doivent rencontrer les exigences linguistiques du poste. À ce moment-là, il n'est pas question de formation. Les gens qui ne rencontrent pas les exigences, selon le testing de la Commission, ne sont pas qualifiés pour le poste et sont donc exclus.

Par contre, si on décide de combler le poste de façon non impérative, nous acceptons des candidats qui ne sont pas qualifiés au point de vue linguistique. La personne se qualifie à tous les autres points de vue et, si elle ne répond pas aux exigences linguistiques du poste, elle va en formation linguistique. C'est une condition de sa nomination.

- M. Lopez: Avec une promesse du candidat?
- M. Giroux: Le candidat promet d'aller en formation et a droit à certains nombres d'heures de formation. Madame Beauchemin, est-ce 1,800 heures?

Mme Beauchemin: C'est selon le niveau.

- M. Giroux: Donc, le candidat a droit à certains nombres d'heures de formation linguistique et il doit obtenir cette formation linguistique dans un période donnée, qui est habituellement de deux ans.
- M. Lopez: Supposons que le candidat avait au préalable refusé de suivre des cours de formation linguistique et promet maintenant de suivre des cours pour obtenir cette promotion. Il y a toujours le test qui est subi et la mentalité de la personne qui doit prendre une décision. Comme tout être humain, à ce moment-là, est-ce que vous ne remettez pas en question sa promesse?

• 1215

- M. Giroux: C'est une situation totalement différente. Il aurait peut-être refusé de l'apprendre dans son propre poste, mais s'il est très, très qualifié pour un autre poste et est prêt à aller en formation linguistique, je ne pense pas que cela pose un problème. Il est alors dans une situation différente. Par contre, s'il accepte la nouvelle nomination, il n'a plus les droits rattachés à son ancien poste. Il accepte les conditions de la nouvelle nomination.
- M. Lopez: Dans un autre ordre d'idées, à combien évaluezvous le coût de la formation des employés de la Fonction publique qui ne se conforment pas aux exigences linguistiques de leur poste? Combien en coûterait-il pour les rendre bilingues afin qu'ils se conforment aux exigences de leur poste?
- M. Giroux: J'ai dit tout à l'heure que 5,700 ou 5,800 titulaires de postes bilingues ne rencontraient pas les exigences de leur poste. Il faudrait que je demande à M<sup>me</sup> Beauchemin de vous donner une idée. Ce sera une estimation très, très imprécise.
  - M. Lopez: Approximative.
- M. Giroux: Si on avait à former 5,800 personnes, combien cela coûterait-il?

Mme Beauchemin: C'est deux fois la clientèle qu'on a à l'heure actuelle. Donc, ce serait deux fois notre budget.

[Translation]

Mr. Giroux: Yes, of course. Before staffing a position, we must decide whether it will be staffed on an imperative or a non-imperative basis. If we staff it on an imperative basis, candidates must meet the language requirements of the position. In such cases, the issue of language training does not arise. Candidates who do not meet the requirements according to the Commission's test are not elligible to compete for it.

Howeer, if we decide to staff the position on a non-imperative basis, we accept candidates without the linguistic requirements of the position. If the candidate chosen is qualified in all other respects but does not meet the linguistic requirements, he or she goes on language training. That is a condition of the appointment.

- Mr. Lopez: Does the candidate make a promise?
- **Mr. Giroux:** The candidate promises to go on language training and is entitled to a certain number of hours. Is it 1,800 hours, Mrs. Beauchemin?
  - Mrs. Beauchemin: It depends on the level required.
- Mr. Giroux: So the candidate is entitled to a certain number of hours of language training and must complete it within a set period, usually two years.
- Mr. Lopez: Let us assume the candidate had initially refused to take language training and now promises to do so in order to obtain the promotion. There is always a test and the person making the decision would have an opinion. Would it not be perfectly human to question the candidate's promise?
- Mr. Giroux: That is an entirely different situation. He may have refused to take language training in the first job, but if he is highly qualified for another position and is willing to take the course, I do not think that would be a problem. He would not be in the same situation. On the other hand, if he accepts the appointment, he loses the conditions of his old job and must agree to the conditions of his new appointment.
- Mr. Lopez: To change the subject, how much would it cost to provide training for all employees of the Public Service who do not meet the linguistic requirements of their position? What would it cost to make them bilingual so that they do meet the requirements?
- Mr. Giroux: I said a little earlier that 5,700 or 5,800 employees in bilingual positions do not meet their job requirements. I will have to ask Mrs. Beauchemin to give you an idea. It will be a very rough estimate.
  - Mr. Lopez: Approximately.
- Mr. Giroux: If we had to train 5,800 people, how much would it cost?
- Mrs. Beauchemin: That is twice the number we have right now, so it would be twice our budget.

M. Giroux: Oui est de combien?

Mme Beauchemin: Avec les salaires, les prévisions sont de 28 millions de dollars.

M. Giroux: Alors, il faudrait peut-être de 50 à 60 millions de dollars pour former tous ces gens-là. Mais tout cela est très hypothétique.

Mrs. Feltham: Mr. Layton, unfortunately, had to leave. He wanted to know about maintaining the qualifications of bilingualism, how often you have to become qualified. Do you have continually to pass the test? How many years are there between tests? Is the cost something that is taken into consideration as far as the number of times you have to be qualified is concerned?

Mr. Giroux: First of all, once you undertake language training, you are entitled to a certain number of hours to do what you have to do. Then you go back in your work situation, and of course we have found in the past that a lot of people who have reached a certain level, if they do not get an exemption—and those who have an exemption are people who will maintain it because they are very fluent in both languages—tend to start losing their ability because they do not use it that much on the job.

The commission has done in the past, but will do less and less in the future, courses in terms of just maintaining the language proficiency, because our resources do not allow us to do it. We will put it on the priority of forming those who have to meet the language requirements.

But departments do a lot. They spend a lot of money in terms of people coming at work, situations at work, at night, or private sector courses, but I do not have an estimate of that at all. It would be extremely difficult. Maybe Madam Beauchemin can help you a bit more on that, but I do not have an estimate.

Mrs. Beauchemin: I do not have the estimates in terms of dollars. I know that all departments have a maintenance program to ensure that the candidates do not lose their level.

Was your question also asking how many times people were going to go back to be tested? I think that was the question.

Mrs. Feltham: Yes.

Mrs. Beauchemin: When people go and get their level tested, the level is good for three years; it is a certificate for three years, and people then have to go back to get tested.

Mrs. Feltham: I know the Post Office does not come under your jurisdiction, but if someone needed to be bilingual for a position in the Post Office, would you provide that training if you were requested to do so?

Mr. Giroux: Only if we had staff available to do so. We could certainly assist them, as we have assisted Members of Parliament, judges, and some other groups. At this moment we would certainly say to the Post Office that it is very, very low on our priority list because of our waiting list, and the Post Office would have to undertake the training on its own, or contract for it, or whatever.

[Traduction]

Mr. Giroux: Which is how much?

Mrs. Beauchemin: Including salaries, it is an estimated \$28 million.

Mr. Giroux: So it would probably cost about \$50 or \$60 million to train those people, but this is all very hypothetical.

Mme Feltham: Malheureusement, M. Layton a dû nous quitter. Il voulait savoir à quelles conditions ont peut conserver un poste bilingue. Quelle est la fréquence des contrôles de qualification? Faut-il continuellement repasser les tests? Combien d'années s'écoulent entre deux tests? Est-ce qu'on tient compte des coûts pour déterminer le nombre de tentatives accordées pour atteindre le niveau de qualification?

M. Giroux: Tout d'abord, quand un employé commence à suivre un cours de formation linguistique, on lui accorde le nombre d'heures nécessaire. Ensuite, il reprend son travail; nous avons constaté que lorsque l'employé a atteint un certain niveau, s'il n'obtient pas d'exemption—et ceux qui en obtiennent une tendent à se maintenir au niveau requis parce qu'ils maîtrisent les deux langues—ses aptitudes ont tendance à diminuer parce qu'il n'utilise pas suffisamment sa deuxième langue au travail.

Jusqu'à présent, la Commission a organisé des cours d'entretien, mais elle en proposera de moins en moins à l'avenir, car ses ressources ne le lui permettront pas. Nous nous occuperons en priorité de ceux qui doivent répondre à des exigences linguistiques.

Les ministères ne ménagent pas leurs efforts, cependant. Ils consacrent beaucoup d'argent à la formation en milieu de travail, aux cours du soir, à des cours donnés dans le secteur privé, mais je ne sais pas combien cela coûte. C'est bien difficile à chiffrer. M<sup>me</sup> Beauchemin pourrait peut-être m'aider, car je ne connais pas les chiffres actuels.

Mme Beauchemin: Moi non plus. Je sais que tous les ministères offrent des cours d'entretien qui permettent au candidat de se maintenir au niveau requis.

Vous avez demandé, je crois, quelle est la fréquence des tests.

Mme Feltham: Oui.

Mme Beauchemin: Les employés doivent subir un test tous les trois ans. Ils obtiennent un certificat d'une durée de trois ans. Ensuite, ils doivent de nouveau subir un test.

Mme Feltham: Je sais que les Postes ne relèvent pas de votre compétence, mais si on exige de quelqu'un qui postulerait un emploi là-bas qu'il soit bilingue, est-ce que vous pouvez lui offrir de la formation s'il vous en fait la demande?

M. Giroux: Oui, mais à condition d'avoir le personnel nécessaire. Nous pouvons aider les Postes comme nous avons aidé les parlementaires, les juges et d'autres catégories d'employés. Nous considérons actuellement que les Postes ne font pas partie de nos clients prioritaires, à cause de notre liste d'attente, et elles doivent normalement assurer elle-mêmes la formation des postiers ou la confier à un établissement privé, par exemple.

• 1220

Mrs. Feltham: Could you tell me what your budget is per year?

Mr. Giroux: For language training?

Mrs. Feltham: For everything.

**Mr. Giroux:** The commission's overall budget is \$125 million roughly.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur Giroux, merci beaucoup de votre participation. Je remercie aussi vos collègues qui vous ont accompagné aujourd'hui. Les nombreuses questions que les membres du Comité vous ont posées sont la preuve de leur intérêt.

Nous savons que, tant et aussi longtemps que la réglementation n'aura pas été clairement établie et arrêtée, il vous sera difficile de prévoir combien de postes devront être comblés. Dans cette perspective, dès que tout aura été fixé, vous serez sûrement un témoin de premier ordre pour notre Comité. Vous nous direz de quelle façon vous allez vous acquitter des responsabilités que vous donnera la réglementation.

M. Giroux: Merci, monsieur le président.

Le coprésident (M. Desjardins): Nous ajournons jusqu'à 15 heures.

[Translation]

Mme Feltham: Pourriez-vous me dire quel est votre budget annuel?

M. Giroux: En matière de formation linguistique?

Mme Feltham: Pour tout.

M. Giroux: Le budget total de la Commission se chiffre à environ 125 millions de dollars.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mr. Giroux, thank you for appearing before the committee. I would also like to thank your colleagues who came with you. The interest of the committee is evident from the number of questions they have asked you.

We know that until regulations are clearly established, it will be difficult for you to forecast the number of positions to be filled. As soon as the matter is settled, I am sure you will be a first-class witness for our committee. Please keep us informed of how you will be meeting your responsibilities under the new regulations.

Mr. Giroux: Thank you, Mr. Chairman.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): We will adjourn until 3 p.m..



### MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

### WITNESSES

From the Alberta Association of Municipal Districts and Counties:

Norman Stanger, Director.

From the Public Service Commission:

Robert Giroux, Chairman;

Hélène Beauchemin, Director General, Language Training Program.

### **TÉMOINS**

De l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties:

Norman Stanger, directeur.

De la Commission de la Fonction publique:

Robert Giroux, président;

Hélène Beauchemin, directrice générale, Programme de formation linguistique.



**SENATE** 

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 27

Tuesday, February 26, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. SÉNAT

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 27

Le mardi 26 février 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on

Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

## Official Languages

## Langues officielles

### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C. 1985, 4<sup>th</sup> Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

### **CONCERNANT:**

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

### WITNESS:

(See back cover)

### TÉMOIN:

(Voir à l'endos)



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

# STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen:

Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch–Staunton Louis–J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 089

### MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, FEBRUARY 26, 1991 (31)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 3:08 o'clock p.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator John Lynch-Staunton, the Honourable Senator Louis-J. Robichaud and the Honourable Senator Arthur Tremblay.

Representing the House of Commons: Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Ricardo Lopez and Walter Van De Walle.

Acting Members present: Jack Anawak for Coline Campbell and Phillip Edmonston for Ian Waddell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe, and Grant Purves, Research Officers.

Witness: From the Alliance for the Preservation of English in Canada: Ron Leitch, Chairman.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

The witness made an opening statement and answered questions.

At 4:18 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Monique Hamilton

Committee Clerk

### PROCÈS-VERBAL

LE MARDI 26 FÉVRIER 1991 (31)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à 15 h 08, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (*coprésident*).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: Les hon. sénateurs John Lynch-Staunton, Louis-J. Robichaud et Arthur Tremblay.

Représentant la Chambre des communes: Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Ricardo Lopez et Walter Van De Walle.

Membres suppléants présents: Jack Anawak remplace Coline Campbell; Phillip Edmonston remplace Ian Waddell.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

Témoin: De The Alliance for the Preservation of English in Canada: Ron Leitch, président.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public» (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Le témoin fait un exposé et répond aux questions.

À 16 h 18, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Greffière de comité

Monique Hamilton

### **EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Tuesday, February 26, 1991

[Translation]

### **TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique]

Le mardi 26 février 1991

• 1506

### The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Order, please.

We will continue this afternoon with the consideration of the document entitled "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official language". This afternoon our witness is the Alliance for the Preservation of English in Canada, whose chairman is Mr. Ron Leitch. Sir, to be fair to every member of this committee and to give them an opportunity to ask questions, you will have 10 minutes for your presentation.

Mr. Ron Leitch (Chairman, Alliance for the Preservation of English in Canada): Mr. Chairman, I might say that you have taken me by surprise, because it was not my understanding that I would only have 10 minutes to make a presentation.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): If you are here to speak for an hour, you are in the wrong place. If you want to make a presentation in 10 minutes, you will have the right to do that. You are not here alone. We have members here. We have an hour, and we have to be fair to everyone.

Mr. Leitch: I think it is practically impossible for me to make a presentation in 10 minutes. I have read the presentations that other people have made before this committee and they were not limited to 10 minutes. They were given all sorts of time to make a presentation.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Considering that we have an hour, sir, do you not want members to put questions?

Senator Robichaud (L'Acadie-Acadia): Mr. Chairman, I think Mr. Leitch has a point, inasmuch as it is a bit unique that we only have one hour for the whole session because of the budget speech. I think if he follows this, he should be invited to come back and complete his presentation. I do not think it is fair to allow him only 10 minutes when we allow other people as much time as they wish.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Senator, you have been on our committee for quite a while, and you know that most of the presentations are no longer than 10 or 15 minutes. We have never had a presentation for half an hour or an hour.

Mr. Edmonston (Chambly): Mr. Chairman, could we perhaps ask Mr. Leitch to do his best to present a summary for 10 minutes so we can question him? I believe he has an interesting point of view to present. I know he has gone to the trouble to come here, along with many of his colleagues in the association. I am very much interested in hearing what he has to say, and because this is a special day, I would ask Mr. Leitch to understand that we do have certain constraints. It is not directed against him personally, nor against the association.

Le coprésident (M. Desjardins): La séance est ouverte.

Cette après-midi, nous poursuivons l'étude du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public». Notre témoin représente «Alliance for the Preservation of English in Canada», dont le président est M. Ron Leitch. Monsieur, vous avez 10 minutes pour faire votre exposé, ce qui laissera le temps à tous les membres du comité de poser des questions.

M. Ron Leitch (président, Alliance for the Preservation of English in Canada): Monsieur le président, vous me prenez de court, car je ne savais pas que j'aurais seulement 10 minutes pour faire un exposé.

Le coprésident (M. Desjardins): Vous n'êtes pas ici pour parler pendant une heure. Vous avez droit à 10 minutes pour faire votre exposé. Vous n'êtes pas le seul à avoir le droit de parler; il y a aussi les membres du comité. Nous ne disposons que d'une heure et tout le monde a droit à son tour.

M. Leitch: Il m'est pratiquement impossible de faire un exposé en 10 minutes. J'ai lu les mémoires des autres témoins que vous avez entendus; on leur a certainement donné plus de 10 minutes. Ces autres témoins pouvaient prendre le temps qu'ils voulaient.

Le coprésident (M. Desjardins): Mais nous n'avons qu'une heure devant nous. Préférez-vous que les membres ne vous interrogent pas?

Le sénateur Robichaud (L'Acadie-Acadia): Monsieur le président, M. Leich a raison puisque c'est exceptionnel que nous n'ayons qu'une heure de séance. C'est à cause du discours du budget. Par conséquent, on devrait l'inviter à revenir pour qu'il puisse terminer son exposé. Ce n'est pas juste de lui donner seulement 10 minutes alors que les autres disposent de tout le temps voulu.

Le coprésident (M. Desjardins): Sénateur, vous êtes membre du comité depuis assez longtemps pour savoir que la plupart des exposés dépassent rarement 10 ou 15 minutes. Jamais un exposé n'a duré une demi-heure ou une heure.

M. Edmonston (Chambly): Monsieur le président, peuton demander à M. Leitch de faire de son mieux pour résumer ses propos en 10 minutes afin que nous puissions l'interroger? Je crois que son point de vue peut être intéressant. Je sais qu'il s'est donné la peine de se déplacer pour venir nous rencontrer avec beaucoup de membres de son association. J'aimerais bien savoir ce qu'il a à dire, mais M. Leitch devrait comprendre que les circonstances sont différentes aujourd'hui. Nous devons nous plier à certaines contraintes qui n'ont rien à voir avec lui ni avec son association.

I would like to move ahead, and I ask for your forbearance, Mr. Leitch. Try to give a summary, and surely we can have you back to present it in more detail. Try to understand that we, too, have certain constraints we are not responsible for.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): It is a good point.

Mr. Leitch: It will be impossible for me to come back because next Tuesday I am leaving for Australia to visit family, and I will be gone for two months. What I do not do today, I will not be able to do at all.

**Senator Robichaud:** Maybe there is somebody else in your organization who could come back.

Mr. Leitch: I appreciate your difficulty, but at the same time, to allow me only 10 minutes when I have spent somewhere in the neighbourhood of 30 hours reviewing the material that has been presented to this committee, and the regulations, in trying to put together a meaningful brief, I find it very strange that I am limited to only 10 minutes.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Could you proceed?

• 1510

Mr. Leitch: I find in the the regulations that it takes 14 pages to define the term "significant demand". There is indeed a tremendous amount of repetition in this document. In some of the clauses or sections there is a change of only one or two words.

I have the distinct impression, in analyzing these documents, that this was in fact a make-work project for francophones. I came to the further conclusion that there was no need to have 14 pages to define "significant demand". The Treasury Board could simply have issued a statement saying "significant demand is where one francophone makes a demand for service in the French language".

A number of members of this committee, both past and present, have put forward that viewpoint as the level at which French-language services should be provided.

I find the definitions with respect to such things as "census subdivision" and "census metropolitan area" are not clear. I think more could be done to give people who read this document a better understanding of what we are talking about. It may well be that it is a geographical area, but in fact it is not something with which the average person would normally come in contact.

The Official Languages Act as a social engineering project of the federal government affects the lives of every single individual, and it is therefore important that the citizens understand the intent and scope of these regulations. I think it is incumbent upon the draftsmen to use language that is comprehensible to the public.

It appears to me that when the drafters were setting out the definition of "significant demand" they were determining each and every situation in which a francophone finds himself in this country. They then have devised a regulation that will suit each of these various situations. How else could they come up with 14 pages of various situations under which the minority–language services would be required?

[Traduction]

Je voudrais que nous commencions et je prie M. Leitch d'être indulgent. Essayez de nous faire un résumé. Nous pourrons certainement vous entendre à nouveau une autre fois. Vous viendrez nous faire un exposé plus détaillé. Comprenez bien que nous avons des contraintes tout à fait indépendantes de notre volonté.

Le coprésident (M. Desjardins): Vous avez raison.

M. Leitch: Je ne pourrai absolument pas revenir puisque, mardi prochain, je pars pour l'Australie voir des parents. J'y resterai deux mois. Ce sera impossible de remettre à plus tard ce que je ne pourrai pas faire aujourd'hui.

Le sénateur Robichaud: Peut-être quelqu'un d'autre de votre association peut-il vous remplacer.

M. Leitch: Je comprends la situation, mais n'avoir que 10 minutes alors qu'il m'a fallu une trentaine d'heures pour examiner tous les documents présentés à votre comité ainsi que le projet de règlement et pour rédiger un mémoire substantiel, c'est difficile à accepter.

Le coprésident (M. Desjardins): Êtes-vous prêt à commencer?

M. Leitch: Je constate qu'il faut 14 pages dans le règlement pour définir l'expression «demande importante». Il y a en fait énormément de répétitions. On ne change souvent qu'un ou deux mots dans les articles.

J'ai la nette impression, après avoir analysé ces documents, qu'il s'agit d'un projet de création d'emplois pour les francophones. J'en ai été encore plus convaincu quand j'ai constaté qu'il fallait 14 pages pour définir ce qu'est une «demande importante». Le Conseil du Trésor aurait pu se contenter de déclarer qu'il y a «demande importante» lorsqu'un francophone demande un service en français».

Plusieurs membres anciens et actuels du comité ont fait valoir ce point de vue.

La définition de ce que sont les «subdivisions de recensement» et les «régions métropolitaines de recensement» n'est pas claire. On pourrait sûrement faire des efforts pour que les lecteurs du document comprennent mieux de quoi il s'agit. Il se peut fort bien qu'il s'agisse d'une région géographique, mais c'est un concept qui n'est pas familier aux Canadiens moyens.

La Loi sur les langues officielles est un projet de société du gouvernement fédéral qui touche chaque citoyen; il importe donc que les Canadiens comprennent l'esprit et la portée de ce règlement. Les rédacteurs ont le devoir d'utiliser des mots que la population peut comprendre.

J'ai l'impression que pour rédiger la définition de «demande importante», les rédacteurs ont d'abord fait la liste de toutes les situations dans lesquelles un francophone pourrait se retrouver au Canada. Ensuite, ils ont rédigé un règlement qui s'adapte à toutes ces diverses circonstances. Y a-t-il une autre façon d'expliquer 14 pages de situations différentes dans lesquelles il faudrait offrir des services dans la langue de la minorité?

When we look at smaller cities and municipalities in rural areas we can see exactly what I am driving at when you say "a minority of at least 500 equal to 5% of the total population". Then you go on to say "less than 5%". Why bother saying "equal to" and then "less than"? That does not make sense. Then you say "at least 200 and less than 500 but equal to at least 5% of the total population", and further "a minority of less than 200 but equal to at least 5% of the total population".

You talk about service areas which are neither CDs nor CMAs.

Then you have situations where the population cannot be determined and you say, well, if you cannot determine what the population is we are going to have official language services in those areas anyway.

The rules are divided into general rules and special rules. In the special rules one would think that you had covered everything under the general rules, but in fact what has happened here is that we have not overlooked a trick anywhere along the line. Anything that is missing from the general rules is covered under your specific rules. They cover all sorts of situations, the situations of the travelling public, national parks, etc.

The thing that I found most striking, of course, was the use of Statistics Canada's census records for determining numbers and language. It is one thing to use those records to count people, but it is something else again to use them to determine what the language percentage is.

• 1515

There is no finesse used in determining the language of a person when a census is taken; you simply answer yes or no. There is nothing about quantity or quality of language and there is a great variation in fluency among individuals.

The Official Languages Commissioner in his brief to you indicated that in fact it was not an accurate figure because they only made a sample of 20% with an 11% error. The commissioner, however, wants to push the error in favour of the minority-language group.

What figure are you going to use? There are single responses, multiple responses, language first spoken, language first spoken and still retained, language spoken in the house, or a combination of the foregoing. Which one are you going to use when you look at these things? You can put any of them together, and I believe that is what the Languages Commissioner has done when he indicates that the francophone population of Ontario is 5.3% when in fact it is only 4.6%, and only 3.6% or 3.7% of those people actually use the language in their homes.

Under that criteria the commissioner would like to remove the 5% clause and just refer to the province of Ontario by name rather than using the 5% designation. He would also like to remove the percentage of population from the restrictions.

[Translation]

Le cas des petites villes et des municipalités rurales confirme mes impressions puisqu'on parle d'une minorité d'au moins 500 personnes qui représentent au moins 5 p. 100 de l'ensemble de la population. Pourtant, plus loin, on dit: «moins de 5 p. 100». Pourquoi commencer par au moins 5 p. 100 pour finir avec moins de 5 p. 100? C'est contradictoire. Encore un peu plus loin, on parle d'au moins 200 et de moins de 500 personnes qui représentent au moins 5 p. 100 de l'ensemble de la population. Encore un peu plus loin, il est question d'une minorité de moins de 200 personnes qui représente au moins 5 p. 100 de l'ensemble de la population.

On parle d'aires de service qui ne sont ni des subdivisions de recensement ni des régions métropolitaines de recensement.

On prévoit aussi des cas où il serait impossible de déterminer la proportion de la population minoritaire. Dans de tels cas, on offrira tout de même des services dans les deux langues officielles.

Il y a deux catégories de circonstances: les générales et les particulières. Pour ce qui est des circonstances particulières, on aurait pu croire que tout était prévu dans la partie traitant des circonstances générales. En fait, on a bien pris soin de ne rien oublier. Tout ce qui n'apparaît pas dans la partie sur les circonstances générales se retrouve dans celle sur les circonstances particulières. On y prévoit toutes sortes de situations: les voyageurs, les parcs nationaux, etc.

Le plus étonnant, c'est évidemment le fait qu'on utilise les recensements de Statistique Canada pour établir le nombre de personnes parlant l'une ou l'autre des deux langues. Utiliser les recensements pour compter la population, c'est bien, mais s'en servir pour déterminer la proportion de la population minoritaire par rapport à l'ensemble, c'est une autre histoire.

Le recensement ne fait aucune nuance en ce qui a trait à la langue d'une personne. On répond par oui ou par non. Il n'y a aucune question sur la qualité et la fréquence d'utilisation de la langue. De plus, les gens ne la parlent pas tous couramment.

Le Commissaire aux langues officielles a signalé dans son mémoire que les chiffres n'étaient pas exacts parce qu'on avait utilisé un échantillon de 20 p. 100 comportant une marge d'erreur de 11 p. 100. Le commissaire veut toutefois que cela profite à la minorité linguistique.

Mais quels chiffres allez-vous utiliser? Il y a les réponses simples, les réponses multiples, la première langue parlée, la première langue parlée et encore sue, la langue parlée à la maison ou une combinaison de tout cela. Quelles caractéristiques va-t-on retenir? On pourrait les regrouper n'importe comment, et je crois que c'est ce qu'a fait le Commissaire aux langues officielles quand il a affirmé que les francophones de l'Ontario représentaient 5,3 p. 100 de la population alors qu'ils ne représentent en fait que 4,6 p. 100 et que seulement 3,6 p. 100 ou 3,7 p. 100 d'entre eux parlent effectivement le français à la maison.

C'est pour cette raison que le commissaire voudrait qu'on laisse tomber le critère des 5 p. 100 dans le cas de l'Ontario. On désignerait tout simplement la province. Il souhaiterait également qu'il ne soit pas question de pourcentage dans les conditions.

I say to you that this would make some sections totally redundant. It would change the whole complex set-up of areas that are intended to be covered. The same thing with percentage of demand. Percentage of demand is used with respect to certain given areas that are set out.

I say to you that the 5% figure can be faked, particularly in small communities, and I think that instead of eliminating the question of the 5% demand what we should be doing is increasing it to about 10%.

The commissioner in his presentation says it is all right to use the time factor when you are looking at people who are using the services and if they happen to be the minority language, but if they are not the minority language then you do not use the time factor, and he gives us an illustration. The question of border crossings—he does not want to take into consideration the fact that at border crossings there are not only Canadians but also non-Canadians as well as minority-language groups. Well, the time factor is just as important there for the personnel who are working as it is for areas in which only the time factor would be used for the minority-language groups.

I say to you that the Official Languages Act, as introduced, is a discriminatory and disruptive piece of legislation that was enacted by the government of this country. Much of the unrest in this country today stems from the Official Languages Act and its implementation.

• 1520

In fact, prior to 1968, when people moved to other provinces, they went there knowing that they were English-speaking provinces, that the education was in English, and they accepted that fact. It is only since 1968 and the implementation of this act that we began to get language problems in this country.

What we are doing is using these regulations for situations where provinces. . . There are only 0.3% in Newfoundland up to a maximum of 5% in the other provinces, save and except New Brunswick. The designation of a job as bilingual would result in the employment of not just one person but two or three people, and in all likelihood these people would be francophones.

I would draw the committee's attention to some of its previous witnesses, particularly Mr. Cloutier of Canada Post Corporation, who says that just to staff one wicket he had to have three bilingual employees. Deputy Commissioner Moffatt of the RCMP, who appeared here a very short time ago, on January 30, indicated that to staff bilingually one detachment in a small community, of a staff of three he required two to be bilingual.

The fact of the matter is, whether you want to accept it or not, that with the implementation of these regulations and the change-over of jobs from undesignated as to language to a designation of language, as was indicated by the President of the Treasury Board when he appeared before you, thousands and thousands of jobs would be reclassified. Those jobs will by and large be held by francophones, not English-speaking people, simply because the vast majority of bilingual people in this country are in this central area.

[Traduction]

Si on suivait ces recommandations, certains articles deviendraient tout à fait superflus. Cela modifierait toute l'organisation complexe des régions qui devraient être desservies. Ce serait pareil pour le pourcentage de la demande qui sera employé dans certaines régions désignées à cet effet.

Je vous dis que les petites localités surtout pourront faire semblant d'avoir une proportion de 5 p. 100. Plutôt que de supprimer ce pourcentage, on devrait porter la proportion à 10 p. 100.

Dans son mémoire, le commissaire affirme que c'est très bien de tenir compte du temps pour calculer le nombre de personnes faisant partie du groupe linguistique minoritaire qui utilisent les services, mais il ne faut pas le faire pour les autres, et il donne un exemple. Il refuse de tenir compte du fait qu'aux frontières, il n'y a pas que des Canadiens qui se présentent aux bureaux de douanes; il y a aussi des non-Canadiens et des membres de groupes linguistiques minoritaires. Le facteur temps est tout aussi important pour le personnel qui travaille dans ces endroits que pour les gens qui se trouvent dans les régions où ce seul facteur servira à déterminer les services offerts aux minorités linguistiques.

Le gouvernement canadien a adopté une Loi sur les langues officielles, dont le libellé actuel est discriminatoire et constitue une source de mécontentement. L'agitation actuelle découle de la Loi et de son application.

En effet, avant 1968, quand les gens allaient s'établir dans les autres provinces, ils savaient que c'était des provinces où les écoles étaient toutes anglophones. C'était un fait admis. C'est seulement depuis 1968, et donc depuis l'entrée en vigueur de cette loi, qu'il y a des problèmes de langue au Canada.

On utilise ce règlement pour des circonstances où les provinces... Exception fait du Nouveau-Brunswick, la proportion de la minorité linguistique varie entre 0,3 p. 100 à Terre-Neuve et 5 p. 100 ailleurs. Quand un emploi est désigné bilingue, on n'engage pas seulement une personne, mais deux ou trois qui sont probablement toutes francophones.

J'attire l'attention du comité sur ce qu'a dit l'un des témoins précédents. Selon M. Cloutier, de la Société canadienne des postes, il faut au moins trois employés bilingues pour s'occuper d'un guichet. Et d'après le souscommissaire Moffatt, de la GRC, qui a comparu le 30 janvier dernier, pour qu'un détachement soit bilingue dans une petite localité, il faut que deux agents sur trois soient bilingues.

Que vous le vouliez ou non, l'entrée en vigueur de ce règlement, et l'obligation de désigner bilingues des emplois qui ne l'étaient pas, nécessitera la reclassification de dizaines de milliers d'emplois, comme l'a signalé le président du Conseil du Trésor quand il a comparu devant le comité. Ces postes seront surtout occupés par des francophones, pas par des anglophones, tout simplement parce que la vaste majorité des personnes bilingues au Canada habitent dans le centre du pays.

When you get out into the western part of this country, you do not find the bilingual people because they do not have the need to use the language. It is not that they do not want to learn the language; it is simply that they do not have the need for it. Even if they learn it, they do not have the opportunity to use it, and the result is that these jobs will go to imported francophones.

It is not a question of whether the RCMP would have trouble staffing with two or three people. The question that comes to my mind is the resentment that would develop from having two francophones come into the community to take over jobs for a minuscule portion of the population in that particular given area.

I made some interesting comments on the commissioner's brief. I could have gone on for pages and pages. I hope you will take the trouble to read them. I do not intend to go through them today because of the time factor, but I find that for a person whose job requires him to develop the equality of status and use of two official languages, the manner in which he has presented his brief is a one–sided approach to the francophone population of this country.

Very little time has been given to the question of cost in this matter. In going through your past proceedings, I can recall only two people who even dealt with costs. Mr. Loiselle, the President of the Treasury Board, on December 4 indicated that he believed the cost would be \$15 million to \$20 million. Those are suspect figures.

• 1525

When we look at the Department of Employment and Immigration and we come up with a figure from Mr. Layton, who is a member of this committee, indicating that just for that particular department it would probably be \$10 million, that they require training for 150 person-years and an expenditure of \$3 million in travel and accommodation costs, it seems to me that Mr. Loiselle's cost projection of \$15 million to \$20 million would be a relatively low estimate to say the least.

What we want to know, and what we are asking this committee to tell us today, is whether you have made any comprehensive studies or estimates with respect to the implementation of this, and if not, why not? To my way of thinking, with the government in the deficit position it is in today, it would in fact be incumbent upon any committee undertaking a project such as this to know what the cost of that project is, without fudging any of the figures.

We have some recommendations to make to you. Our primary recommendation is that these regulations be withdrawn by the government until such time as Canada's constitutional crisis has been resolved.

An hon. member: You are helping.

**Mr.** Leitch: In the event that the government intends to proceed with these regulations, we think the interpretation section should be amended. Although I do not mention this in my brief, I might say to you that perhaps one of the ways to get around it is to have a schedule that would give some indication of the meaning of the CMA and CSD.

I think all references to 5% of the total population should be amended to read 10%, and that all references to 5% of demand from the public for service should be amended to read 10%.

[Translation]

Quand on va vers l'ouest, on rencontre de moins en moins de personnes bilingues parce que l'utilisation d'une autre langue n'est pas nécassaire. Ce n'est pas que les gens refusent d'apprendre une autre langue, c'est tout simplement qu'ils n'en ont pas besoin. D'ailleurs, même s'ils apprenaient le français, ils n'auraient jamais l'occasion de le parler. C'est pourquoi on ira chercher des francophones pour occuper ces emplois.

Cela n'a rien à voir avec le fait que la GRC aurait du mal à trouver deux ou trois agents. Moi, je pense immédiatement au ressentiment qu'éprouvera la population de ces localités à l'endroit des deux francophones qui viendront occuper des emplois pour servir une infime portion de la population.

J'ai fait des remarques assez intéressantes sur le mémoire du commissaire. J'aurais pu écrire tout un roman là-dessus. J'espère que vous vous donnerez la peine de les lire. Je n'ai pas l'intention de vous en parler maintenant parce que le temps nous manque, mais il me semble que pour une personne dont le travail est de donner aux deux langues officielles le même statut, son mémoire montre un net parti pris en faveur de la population francophone du Canada.

Dans toute cette histoire, on se préoccupe très peu des coûts. En lisant le compte rendu de vos séances précédentes, j'ai remarqué que seulement deux personnes en avaient parlé. Le 4 décembre, M. Loiselle, président du Conseil du Trésor, a affirmé que cela coûterait entre 15 et 20 millions de dollars. Ce sont des chiffres suspects.

M. Layton, qui fait partie du comité, a donné des chiffres au sujet du ministère de l'Emploi et de l'Immigration. Pour ce seul ministère, il en coûterait probablement 10 millions de dollars puisqu'il faudrait former du personnel—150 annéespersonnes—et dépenser 3 millions de dollars en frais de déplacement et d'hébergement. À cet égard, le moins que l'on puisse dire, c'est que les estimations de M. Loiselle sont relativement basses.

Ce que nous voulons savoir, ce que nous demandons au comité de nous dire aujourd'hui, c'est si vous avez fait faire des études exhaustives ou des prévisions au sujet de l'entrée en vigueur de ce règlement. Sinon, pourquoi ne l'avez-vous pas fait? Selon moi, étant donné le déficit budgétaire du gouvernement, tout comité entreprenant un tel projet devrait savoir combien cela coûterait réellement.

Nous voulons vous présenter quelques recommandations. La première, c'est que le gouvernement retire ce projet de règlement jusqu'à ce que la crise constitutionnelle soit réglée.

Une voix: Vous nous aidez beaucoup.

M. Leitch: Si le gouvernement entend tout de même adopter ce règlement, il devrait en modifier les définitions. Même s'il n'en est pas question dans mon mémoire, je dois dire qu'on pourrait sans doute régler le problème en ajoutant une annexe précisant la signification de «région métropolitaine de recensement» et de «subdivision de recensement».

Il faudrait remplacer partout 5 p. 100 de l'ensemble de la population et 5 p. 100 de la demande de services émanant du public, par 10 p. 100.

It must be readily apparent to the members of this committee that Canada is indeed in a constitutional crisis. That crisis has developed largely because of the friction between French-speaking people and English-speaking people in some areas of this country. To implement these language regulations at this time will only increase the friction that exists between the two groups.

It is not difficult to understand the pressure by bureaucrats to implement these regulations. The Official Languages Act is their power base, and without it they are nothing. By and large the bureaucrats who are enforcing this legislation are francophones, not only in the Treasury Board, but also in the Secretary of State's offices, and indeed in the Official Language Commissioner's office, whose staff is about 73% francophone.

What I cannot understand is why this committee would not recommend that there be no implementation of these regulations until the constitutional crisis has passed. What never ceases to amaze me is the politicians' absolute refusal to acknowledge that they are the source of the discontent in this country; that they are the cause of the constitutional crisis; that they are the problem and not the solution.

This organization has never at any time advocated the separation of Quebec from the rest of Canada. It should be apparent to all that Quebec is fast reaching the point where the question to ask is not "if" Quebec separates, but "when" Quebec separates. If that should happen, then the Official Languages Act will cease to exist and the contents of these regulations would become purely academic. This is another reason why these regulations should be held in abeyance pending a resolution of Canada's constitutional crisis. Under the circumstances the only possible reason you could have for pushing these regulations at this time is that the implementation of the regulations is in fact a make-work project for francophones.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, you did pretty well for 15 minutes. That was good.

• 1530

Mr. Anawak (Nunatsiaq): [Member speaks in Inuktituk]

Now, for those of you who do not understand Inuktituk—

An hon, member: He was speaking Inuktituk. No wonder we could not understand.

An hon member: You do not speak French?

Mr. Anawak: Close, close.

First of all, I will start off with a comment made about us, although I do not think it is necessarily an important part of the presentation. The presenter says that we are the cause of the constitutional crisis; we are the problem, not the solution. Now, if we are not around, who is going to solve the constitutional crisis?

Mr. Leitch: Your point is well taken. I am not suggesting that we can get along without politicians; far be it from me. In a democracy we have to have politicians. But I think the democratic process in Canada has to be changed

[Traduction]

Les membres du comité se sont certainement rendu compte que le Canada est en pleine crise constitutionnelle. Cette crise est imputable surtout au conflit entre francophones et anglophones dans certaines régions. L'entrée en vigueur d'un tel règlement ne fera qu'intensifier la friction entre les deux groupes.

On comprend facilement les pressions des fonctionnaires en faveur de l'entrée en vigueur du règlement. Ils tirent tout leur pouvoir de la Loi sur les langues officielles. Sans elle, ils ne sont rien. Les fonctionnaires qui appliquent la loi sont surtout des francophones, non seulement au Conseil du Trésor, mais aussi dans les bureaux du Secrétariat d'État et aussi au Bureau du Commissaire aux langues officielles, dont le personnel est francophone à 73 p. 100.

Ce que je n'arrive pas à comprendre, c'est pourquoi votre comité ne recommanderait pas qu'on retarde l'entrée en vigueur de ce règlement pour laisser passer la crise constitutionnelle. Je suis toujours étonné de voir que les politiciens refusent totalement d'admettre qu'ils soient la source du mécontentement au pays, qu'ils sont la cause de la crise constitutionnelle, qu'étant la cause du problème, ils ne pourront pas le régler.

Notre association n'a jamais préconisé que le Québec se sépare du reste du Canada. Il doit être évident maintenant qu'au Québec, on n'en est plus tout à fait à se demander si le Québec va se séparer, mais bien quand il le fera. Si cela arrivait, la Loi sur les langues officielles n'existerait plus, pas plus que sur règlement. Voilà pourquoi on devrait retarder son entrée en vigueur en attendant la solution de la crise constitutionnelle. Dans les circonstances, si on insiste sur son entrée en vigueur, c'est qu'on veut créer des emplois pour les francophones. Il n'y a pas d'autres explications.

Le coprésident (M. Desjardins): Je vous remercie. Vous vous en êtes bien tiré en 15 minutes. C'est très bien.

M. Anawak (Nunatsiag): [Le député s'exprime en inuktituk].

Et maintenant, pour ceux d'entre vous qui ne comprennent pas l'inuktituk...

Une voix: Il parlait inuktituk. C'est pour cela que nous ne comprenions rien.

Une voix: Vous ne parlez pas français?

M. Anawak: Presque.

Je voudrais commencer par une observation qu'on a faite à notre sujet, même si elle n'a pas nécessairement beaucoup d'importance par rapport au reste de l'exposé. On nous a dit que nous étions la cause de la crise constitutionnelle; nous sommes le problème, plutôt que la solution. Mais s'il n'y a plus de politiciens, qui va régler la crise constitutionnelle?

M. Leitch: Vous avez raison. Je n'ai pas voulu dire que nous pouvions nous passer des politiciens. Jamais je n'oserais. Toute démocratie a besoin de politiciens. Je crois néanmoins qu'il faut une réforme du processus démocratique afin que

substantially so that the Members of Parliament and the members of the legislatures are more accountable to the people. I believe that in the development of the party system of government we have in Canada today, the policy of the party has superseded the power of the people. It is in this aspect that I think changes will have to be made.

Mr. Anawak: It seems to me that saying that the recommendations of the official languages should be withdrawn by the government until such time as Canada's constitutional crisis has been resolved is sort of like putting the cart before the horse, because those are a part of the problems that have to be answered in order for Canada's constitutional crisis to be resolved. I wanted to make that point.

I would also like to make another comment with regard to the statement that the crisis has developed largely because of friction between the French-speaking people and the English-speaking people of this country. I do not speak for the English-speaking and the French-speaking people; I speak for an entirely different group. But I would like to state that I do not think it is necessarily a language problem. I think it is more of a cultural difference that has been a problem. There are two distinct cultures in the debate. If we want to extend the debate, well, there are an awful lot of different cultures in Canada that exist, such as mine. I have a totally different language and culture from anybody else in this room. So I do not necessarily think it is so much a language problem as a cultural difference. I do not think the language is necessarily the problem that is doing this.

On the last page he says that Quebec is fast reaching the point where the question is to ask not "if" Quebec separates but "when". He seems to have come to the conclusion that there will be a separation. I do not think there is anybody in the large part of the country who has accepted the fact that Quebec will separate from Canada. We do not want to see that eventuality. Also, I think to take that view is to push for that, and that seems to me a very, very dangerous view to pursue. Perhaps the gentleman can explain his position, but I find the position rather dangerous.

• 1535

The last point I would like to make, although perhaps I will have some more in the next round, is that in the first part of his introduction—and I am sorry I was not here—he said "The Alliance for the Preservation of English in Canada welcomes this opportunity to pass judgment"—that is fairly strong language—"on the proposed official"... I would say that "to pass some comments and make some recommendations" I can accept, but "to pass judgment" seems rather strong. Maybe I will have another question when the gentleman has replied or made some comments.

Mr. Leitch: On the question of passing judgment, that is indeed what we are doing, passing judgment on these regulations. If you look at any of the witnesses who have appeared before you, they are giving their judgment, their viewpoint, on what these regulations are from their particular point of view. I think we are indeed passing judgment on the regulations from the viewpoint I am expressing. I do not think you should take any offence at the use of the word "judgment", because in fact that is what we were doing.

### [Translation]

les députés fédéraux et provinciaux rendent des comptes à la population. Le système de partis actuel fait en sorte que la ligne du parti est plus importante que le pouvoir du peuple. Il faudrait apporter des modifications à cet égard.

M. Anawak: Proposer que le gouvernement retire le projet de règlement sur les langues officielles jusqu'à ce que la crise constitutionnelle canadienne soit réglée, c'est un peu mettre la charrue devant les boeufs. En effet, il s'agit là de certains des problèmes que nous devons régler pour trouver une solution à la crise. Je tenais à le dire.

Je voudrais faire une autre observation. Vous avez affirmé que la crise résultait surtout de la friction entre francophones et anglophones au pays. Je ne représente ni les anglophones ni les francophones, mais un groupe tout à fait différent. Néanmoins, je crois que ce n'est pas nécessairement un problème de langue. Je dirais que c'est plutôt un problème de différences culturelles. Le débat oppose deux cultures distinctes. On pourrait d'ailleurs ajouter qu'il existe beaucoup de cultures différentes au Canada, dont la mienne. Ma langue et ma culture sont tout à fait différentes de celles des autres personnes ici présentes. Je pense donc que ce n'est pas tant un problème de langue que de culture.

À la dernière page de votre mémoire, on dit que le Québec en arrivera rapidement à se demander non pas s'il doit se séparer, mais quand. Vous semblez en être venu à la conclusion que le Québec deviendra indépendant. Je pense que personne au pays n'a ençore admis ce fait. C'est une éventualité que nous refusons. Émettre une telle opinion, c'est faire des pressions en ce sens, ce qui me paraît extrêmement risqué. Peut-être que le témoin pourrait nous donner des précisions, car je trouve son attitude assez dangereuse.

Enfin, et peut-être que j'y reviendrai au second tour, dans la première partie de son introduction—je m'excuse d'avoir été absent à ce moment-là—il est dit que: «L'Alliance for the Preservation of English in Canada est heureuse d'avoir l'occasion de porter un jugement»—vous n'y allez pas de main morte—«sur le projet»... Personnellement, j'aurais plutôt parlé de commentaires et de recommandations; parler de «porter un jugement», c'est un peu fort. Je poserai peut-être une autre question quand le témoin m'aura répondu.

M. Leitch: Pour ce qui est de porter un jugement, c'est effectivement ce que nous sommes en train de faire. Tous les témoins qui ont comparu devant le comité sont venus faire part de leur jugement, de leur point de vue sur le règlement. Nous sommes en train de porter un jugement sur le règlement, de donner notre point de vue. Il ne faut pas vous offusquer parce que j'ai employé une telle expression puisque c'est effectivement ce que nous faisons.

We sat down and looked at these regulations and asked, what do they mean; what is it that they are trying to tell us in these regulations? I for one do not put any undue emphasis on the use of the word "judgment". Perhaps when writing it I could have used "pass comment" on it or something like that. In fact I did not. I used the word "judgment".

With respect to the other question about Quebec, at the present time what we are hearing from Quebec is from politicians and from the intelligentia. We have yet to hear from the people themselves, at least that is my feeling, and when we hear from the people themselves then we will know where we stand with respect to the people of Quebec.

I do not think the politicians and the intelligentia of Quebec are necessarily speaking for the grassroots, for the people, and I hope when the grassroots do speak they will speak in favour of Canada.

Mr. Anawak: You mentioned something about the democratic system in Canada and you just mentioned about hearing from the people themselves, yet without having heard from the the people of Quebec you quite clearly say "when Quebec separates", so there seems to be a contradiction there.

You also used some percentages and what not. What percentage of your membership is under 30 and what percentage would be over 30?

Mr. Leitch: Sir, we have a membership and we have a record of membership, but we do not ask any questions about age, and since our membership is in every province from coast to coast and in the Territories—people I have not met—I cannot answer that question.

• 1540

I can tell you that our membership represents every ethnic group in this country. We do indeed have lawyers, doctors, accountants, professional men of all description as members of our group. We have the working class. We have teachers. We have artists. You name an occupation in this country and we have people in that occupation in our membership. But I cannot tell you about age. I do not know.

Mrs. Feltham (Wild Rose): I would like to go to the recommendations you have made. In recommendation number 2, could you explain to us a little more fully how you would like to see the interpretation of the census metropolitan area, the census subdivision?

Mr. Leitch: It is something the average person does not deal with. It is a kind of geographic area that is probably only really known to the census people themselves. I would like to see some indication of just what this kind of designation represents. I think it was the Treasury Board material where they indicated that there were 25 census metropolitan areas, one of them being the Ottawa–Hull, National Capital Region. They give 24 others. Of that, 14 come into the category of the more than 5,000 minority–language group, and 10 of them come in where there is less than 5,000. That is descriptive, something the Treasury Board has developed in trying to give an explanation.

[Traduction]

Nous avons examiné ensemble ce règlement et nous nous sommes interrogés sur sa signification. Personnellement, je n'attache pas une importance particulière au mot «jugement». J'aurais tout aussi bien pu parler de faire des observations. Mais j'ai plutôt choisi le mot «jugement».

Quant à votre autre question sur le Québec, ce qu'on entend en ce moment, c'est surtout l'opinion des politiciens et de l'élite intellectuelle du Québec. Nous ne savons pas encore ce qu'en pensent les gens eux-mêmes. C'est du moins mon impression. Quand nous saurons ce que les gens eux-mêmes veulent, nous saurons à quoi nous en tenir.

Je ne crois pas que les politiciens et l'élite parlent nécessairement au nom de la base, du peuple. J'espère que le peuple se prononcera en faveur du Canada.

M. Anawak: Vous avez dit quelque chose au sujet de la démocratie au Canada et vous venez de parler de l'opinion du peuple. Pourtant, sans même savoir ce que dira la population québécoise, vous envisagez le moment où le Québec se séparera. N'est-ce pas contradictoire?

Vous avez parlé de pourcentages. Quel est le pourcentage de vos membres qui ont moins de 30 ans et le pourcentage de ceux qui ont plus de 30 ans?

M. Leitch: Monsieur, nos membres remplissent une demande d'adhésion, mais nous ne leur demandons pas quel âge ils ont. Comme nous avons des membres dans toutes les provinces et même dans les territoires et que je connais pas ces gens personnellement, il m'est impossible de vous répondre.

Je peux vous dire qu'il y a parmi nos membres des représentants de toutes les ethnies du Canada. Des avocats, des médecins, des comptables, toutes sortes de professionnels font partie de notre association. Certains de nos membres sont aussi des ouvriers. Il y a des enseignants, des artistes. Nos membres représentent tous les métiers et toutes les professions. J'ignore toutefois quel âge ils ont.

Mme Feltham (Wild Rose): Je m'intéresse à vos recommandations. Au sujet de la recommandation numéro 2, pourriezvous préciser comment vous souhaiteriez que nous définissions «région métropolitaine de recensement» et «subdivision de recensement»?

M. Leitch: Ce sont des concepts qu'ignore le Canadien moyen. Il s'agit d'une sorte de région géographique connue probablement uniquement des responsables du recensement. Je voudrais qu'on précise à quoi cela correspond au juste. Il me semble que dans les documents du Conseil du Trésor, on indiquait qu'il y avait 25 régions métropolitaines de recensement, l'une étant Ottawa-Hull, c'est-à-dire la région de la capitale nationale. Il y a en a 24 autres. Dans quatorze de ces régions, on retrouve plus de 5,000 personnes appartenant à une minorité linguistique et dans les dix autres, il y en a moins de 5,000. Voilà une bonne description, fournie en guise d'explication par le Conseil du Trésor.

I was suggesting that perhaps there could be a schedule to the regulations that indicated the kind of area that was covered by the two different definitions. I am not taking exception to the fact that you use the census department's area. I just want people to be able to understand it when they read it, that is all.

Mrs. Feltham: I would agree with you. We do need to have more interpretation, especially on the census subdivision.

In recommendation 3, you would like to see 5% increased to 10%. Is there any particular reason why you suggest 10% and not 5% or 15%? Is it just a number you are dealing with, or do you have a rationale for it?

Mr. Leitch: I asked the same question. Why did they use 5% in the first place? It seemed to me to be an arbitrary amount. When I suggested 10%, I was thinking that in many areas of this country communities are very, very small. To have to produce a minority-language service simply because it is 5%... One of the examples given in your previous material was the village or community of 100 people. A family of five moves in, and the office has to provide minority-language services in that particular situation, particularly the Post Office.

My feeling is that because of the small size of many communities, 5% is immaterial when you get into large communities, because it is really not what you are getting at. You are getting into much larger populations, and it is not as acute a problem in the larger communities as it would be in the smaller communities. That is why I selected 10%. It is the same way with the 5% on the demand for service.

• 1545

In Ontario we have seen the francophones deliberately multiply the requirement, or the use, or the demand for services in given institutions when they want to do it. We know that this has happened. We have seen it happen in some of our communities.

Rather than putting a small number on it, we should really put a number on it by which you could have an effective demand. Ten percent is far more effective. I thought of 15%, but I thought, well, 15% is not realistic, it may not be fair. Ten percent is better than 15%, but certainly I do not find 5% acceptable.

Mrs. Feltham: In your presentation I heard you also refer to the deletion of the numbers, that if it is 10% then it should be only 10% of a certain place rather than dealing with 5,000 or 500. That was not referred to in your recommendations. Do you still feel that way?

Mr. Leitch: No. Perhaps I have been misunderstood. I think it was the commissioner, in his presentation to you, who wanted to remove the percentages, and I said that if you remove the percentages then it will distort the figures. The moment you remove the percentage, you will not be talking about the same particular group.

Mrs. Feltham: I am sorry; I did misunderstand you in that light.

If we were to go to 10%, do you see anything wrong with the regulations that are drawn up as far as the smaller communities of 200 or fewer are concerned?

[Translation]

J'ai pensé qu'on pourrait annexer au règlement un plan des régions visées par les deux définitions. Je n'ai aucune objection à ce qu'on utilise les régions établies aux fins du recensement. Je veux simplement que les gens soient capables de comprendre ce dont il s'agit.

Mme Feltham: Je suis d'accord avec vous. Il faut effectivement une meilleure définition, surtout de la «subdivision de recensement».

Selon votre recommandation 3, vous souhaitez que le taux de 5 p. 100 soit porté à 10 p. 100. Y a-t-il une raison particulière pour laquelle vous suggérez 10 p. 100 au lieu de 5 p. 100 ou 15 p. 100? Avez-vous choisi ce nombre au hasard ou pour un motif précis?

M. Leitch: J'ai posé la même question. Pourquoi a-t-on choisi 5 p. 100? Cela ma paraît un pourcentage arbritaire. J'ai proposé 10 p. 100 parce que de nombreuses localités sont très peu peuplées. Être obligé d'offrir un service dans la langue de la minorité pour 5 p. 100 de la population. . . Un document du comité donne en exemple le village de cent habitants. Si une famille de cinq personnes s'y établit, on sera obligé d'offrir des services dans la langue de la minorité, notamment au bureau de poste.

Je pensais surtout aux nombreuses localités peu peuplées parce que le problème ne se pose pas pour les grandes agglomérations. Le problème n'est pas aussi aigu dans les grandes agglomérations que dans les petites localités. Voilà pourquoi j'ai préféré 10 p. 100. Le raisonnement est le même pour la demande de services.

En Ontario, il est arrivé que les francophones multiplient délibérément les demandes de service dans certains établissements. C'est vrai. Cela s'est produit dans certaines localités.

Au lieu de prévoir un faible pourcentage, on devrait choisir une proportion représentant une demande réelle. Dix p. 100 est plus plausible. J'avais pensé à 15 p. 100, mais je me suis dit que ce ne serait pas réaliste et donc peu équitable. Dix p. 100, c'est mieux que 15 p. 100, mais 5 p. 100, c'est inacceptable.

Mme Feltham: Je crois vous avoir entendu dire qu'il fallait laisser tomber les chiffres, que le pourcentage devrait être de 10 p. 100, que la population soit de 5,000 ou de 500 personnes. Il n'en est pas question dans vos recommandations. Êtes-vous toujours du même avis?

M. Leitch: Je crois qu'il y a un malentendu. C'est le commissaire qui, dans le mémoire qu'il vous a présenté, voulait qu'on abandonne toute forme de pourcentage. Moi, j'ai dit que si l'on supprimait les pourcentages, on fausserait les chiffres. Si on les supprime, on ne parlera plus des mêmes groupes.

Mme Feltham: Je suis désolée, je vous ai mal compris.

En supposant que nous options pour 10 p. 100, avez-vous des objections au règlement visant les localités de 200 habitants ou moins?

Mr. Leitch: It is very difficult for me to conceive some of these situations. I feel that those who have drawn the regulations have in fact looked at specific incidents and said, hey, here is a specific instance, and in order to have this situation covered the regulation must read such-and-such. I cannot come to any other conclusion, and I cannot pass judgment on whether in fact it is good or bad because I do not know what incident they were looking at.

Mrs. Feltham: Again I may have misunderstood you, but I thought you said that where the numbers cannot be determined, we will have services in both languages anyway.

Mr. Leitch: There is a section in the regulations which specifically says that, that where you cannot determine what is the percentage or where, for some reason, the census will not disclose it, some confidentiality or some. . . It is inconceivable to me, but that is what the regulation says, and it says that in those situations we will have minority-language services.

Mrs. Feltham: I have missed that somewhere in my readings.

Mr. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): I am happy to again welcome Mr. Leitch and his colleagues for the Alliance for the Preservation of English in Canada.

It has to be discouraging, to be very honest, in a country that I believe to be worth fighting for and fighting to keep together, to have such an extreme point of view. I sense that the representation you make, Mr. Leitch, is as sincere as I hope I would make, but that it represents a very small, and hopefully dwindling, senior group in our society. The young people will not buy this kind of intolerance.

It is my hope that, notwithstanding your right to come to our committee and make these representations—that is part of our democracy—we will still recognize that this country is moving forward toward being a united country that involves two languages and provides for the small groups out in there in the country and can afford, with our resources, to do it.

• 1550

Suggesting that before 1968 there were no language problems in Canada is nonsense. It is so ridiculous as to be laughable. I lived all my life in Quebec. I know there were tensions all through the 1930s, the 1940s, the 1950s. Certainly the 1960s we called it the *Révolution tranquille*, and to suggest that this was not a gradual awakening of that partner in the combined partnership of Canada that realized there was much more to being Canadian and that there is a new hope and a new future to be part of Canada.

The classification of a job as bilingual does not necessarily mean a person will be francophone—on your page 14. This is the truth and it is a flaw that there is not a balance of job opportunities, but it is a constantly reducing factor as more and more of our children—and in my case grandchildren—speak both languages and are quite prepared to.

We were all too late in our lives to recognize the advantages of learning a second language; we did not have to. We did not have to—Quebec or anywhere. And to suggest in your recomendations that Quebec is—what is it—a prime

[Traduction]

M. Leitch: J'ai énormément de mal à imaginer que cela se produise. J'ai l'impression que les rédacteurs avaient en tête des incidents précis et qu'ils ont rédigé certains articles les visant expressément. Je ne vois pas d'autre explication et il m'est impossible de dire si c'est bien ou mal puisque j'ignore de quel incident il s'agit.

Mme Feltham: Je vous ai peut-être mal compris encore une fois, mais je pense avoir entendu que là où le nombre de personnes était impossible à déterminer, les services seraient de toute façon offerts dans les deux langues.

M. Leitch: Un article du règlement énonce clairement que là où le nombre de personnes ne peut être déterminé ou ne peut être révélé par Statistique Canada pour des raisons de confidentialité. . . Je trouve cela inconcevable, mais le règlement dit que, le cas échéant, les services seront offerts dans la langue de la minorité.

Mme Feltham: Cela m'a échappé.

M. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Je suis heureux de souhaiter à nouveau la bienvenue à M. Leitch et à ses collègues de l'association Alliance for the Preservation of English in Canada.

Très franchement, il est décourageant de voir qu'on peut être aussi extrémiste dans un pays qui, selon moi, mérite qu'on lutte pour son unité. Je sens que votre exposé est tout à fait sincère, monsieur Leitch, mais que vous représentez un très petit groupe—décroissant j'espère—de personnes âgées. Les jeunes n'accepteront pas une telle intolérance.

Vous avez le droit de vous présenter devant notre comité pour faire de tels exposés—c'est le propre de notre démocratie—mais j'espère que notre pays demeurera uni, qu'il préservera ses deux langues officielles et qu'il veillera sur les minorités partout au pays selon ses moyens.

Prétendre qu'il n'y avait pas de problème de langue au Canada avant 1968 est tout à fait aberrant. C'est même risible. J'ai vécu toute ma vie au Québec et je sais fort bien qu'il y a eu des tensions pendant toutes les années 30, 40 et 50. Déjà, pendant les années 60, on a commencé à parler de la Révolution tranquille, et il y avait une prise de conscience de ce que cela représentait de vivre comme partenaire en association avec le reste du Canada et un nouvel espoir pour l'avenir du pays.

Un poste désigné bilingue ne sera pas forcément occupé par un francophone, comme vous le prétendez à la page 14. Il est inexact de parler d'un déséquilibre dans les possibilités d'emplois car chez nos enfants, comme c'est le cas chez mes petits-enfants, le bilinguisme devient de plus en plus répandu.

Nous avons tous compris trop tard l'intérêt d'apprendre une deuxième langue, il n'y avait rien qui nous y obligeait, ni au Québec ni ailleurs. Et proposer, comme vous le faites, de suspendre le règlement en attendant le règlement de notre

requisition that the regulations be withdrawn until the resolution of our constitutional crisis. This would be a total further rejection of the minority French language Quebec rights and interests. And it would be exactly what would cause the process to go negatively.

The idea that we would come to 10% rather than 5%, we are already living to a 10% standard in almost every case, proudly and effectively in the case of the RCMP and the case of the post office and all the major institutions which touch the people. So we are trying to make it a little more generous. I think we can afford to.

The regs or the polls, I wondered when you said that. What never ceases to amaze me is a politician's absolute refusal to acknowledge that they are the source of discontent. Are we talking of the regulations or the individuals? I can tell you that the people who are elected here—and I have shared these last seven years with them—are working hard together to try to work out these problems. And to suggest where the problem is absolute is ridiculous nonsense.

Finally, when you say "and when Quebec separates", not if but when—this represents an extremist fringe view which, in the interests of all those who believe in Canada unity, is and will remain, I hope, a very small and dwindling minority of our citizens. I do not have any questions.

Mr. Leitch: Mr. Chairman, in replying to the member's comments I would like to say in the first place that I specifically excepted the province of Quebec from my comments concerning language difficulties.

My wife was brought up in the province of Quebec, lived and was educated in the province of Quebec, and we know exactly what the problems were during the 1930s, the 1940s, the 1950s, and whenever. So that is a misconstruing of my remark.

Both you and Mr. Kilger I understand, have both misconstrued my statement on the last page. I said:

It should be apparent to all that Quebec is fast reaching the point where the question to ask is not if Quebec separates, but when...

I did not say that we had reached that point; nor did I say we were now asking that question. So you are distorting my remarks just for your own interests.

M. Edmonston: Bonjour, monsieur Leitch. Vous savez, je suis un anglophone du Québec. J'ai choisi le Québec comme ma province. Je viens des États-Unis. Je vois donc votre présentation dans la perspective de quelqu'un qui n'a pas eu le bagage culturel francophone-anglophone. Je vois où vous avez raison et où vous n'avez pas raison. Quand je regarde votre mémoire, je ne vois pas beaucoup d'endroits où vous avez raison. Je lis votre rapport avec un sentiment de grande déception. Je suis personnellement outré, non pas parce que c'est vous qui parlez, mais parce que vous représentez 42,000 personnes. C'est inquiétant.

### • 1555

On parle de la séparation éventuelle du Québec. Je sais bien que ce n'est pas vous qui la souhaitez, mais j'ai l'impression que si le Québec se séparait un jour, ce que je ne souhaite pas, cela arrangerait bien des choses pour vous.

### [Translation]

crise constitutionnelle ne ferait que constituer un rejet total de plus des droits et des intérêts du français comme langue minoritaire. Finalement, cela ne ferait que rendre le processus encore plus négatif.

26-2-1991

Quant à préférer 10 p. 100 à 5 p. 100, il faut dire que nous nous conformons déjà à la norme des 10 p. 100 dans presque tous les cas, comme à la GRC, aux Postes et dans presque toutes les grandes institutions qui servent le public. Nous essayons de faire preuve d'un peu plus de générosité d'esprit et je pense que nous en avons les moyens.

Les règlements ou les hommes politiques... Quand aux règlement et sondages. Vous avez dit que vous êtes toujours étonné devant le refus des hommes politiques de reconnaître qu'ils sont à l'origine du problème, voulez-vous parler du règlement qu'ils ont conçu ou des individus eux-mêmes? Je peux vous assurer que les représentants élus réunis dans ce comité, et j'y travaille depuis sept ans, font de gros efforts pour aplanir ces difficultés. Dire où le problème est absolu est de foutaise.

Ensuite vous parlez du jour où le Québec se séparera, vous en parlez comme si c'était une réalité plutôt qu'une hypothèse défendue par un petit groupe d'extrémistes. Pour tous ceux qui croient à l'unité canadienne, espérons que cette petite minorité continue à diminuer. Je n'ai pas de questions.

M. Leitch: Monsieur le président, permettez-moi de dire en réponse à ces observations que j'avais bien pris la peine d'exclure la province de Québec de mes commentaires concernant les difficultés linguistiques.

Ma femme a été élevée au Québec, elle y a fait ses études et elle était tout à fait consciente des difficultés que l'on a connues pendant les années 30, 40, 50, etc. Alors vous avez mal interprété mon propos.

Vous et M. Kilger, vous avez tous les deux mal interprété mon observation à la dernière page où je dis:

Il devrait être évident pour tout le monde que le Québec s'approche rapidement du moment où la question à poser n'est pas si le Québec va se séparer mais quand...

Je n'avais pas dit que nous en sommes là, que la question se pose sous cette forme maintenant. On voit bien que vous déformez les propos pour servir vos propres intérêts.

Mr. Edmonston: Good afternoon, Mr. Leitch. You know, I am a Quebec anglophone. I chose Quebec as my province, I am originally from the United States. So when I listen to you, I do not have the mind set of someone who was brought up in this English-French rivalry. I can distinguish between your valid arguments and those which are unfounded. Looking at your brief, I do not see many instances where you are making a valid point. I feel very disappointed reading such a brief. I am personally outraged, not because you are speaking here but because you represent 42,000 people. That worries me.

We are talking about the possibility of Quebec separating. Now I know that you do not want that to happen and neither do I, but if Quebec does separate one day I have the impression that that would suit you.

On n'aura plus besoin d'une Loi sur les langues officielles, on n'aura plus besoin de créer des emplois pour les francophones et vous, vous serez bien content: le Canada anglais parlera anglais, le Québec parlera français et tout ira bien.

Je vois un de vos collègues qui semble dire: Oui, Phillip Edmonston, c'est ce que nous prévoyons. Partagez-vous cette idée?

**Mr.** Leitch: Indeed, if Quebec separated, which we do not advocate or support, there would in fact be no need for an Official Languages Act in this country.

But if you are asking whether we should give services to people in this country who speak languages other than English, I say to you that in the province of Ontario that is done on a regular basis, not just for the French, but for all other ethnic group. I have it from the premier's office that when the occasion arises they do in fact give services in other languages besides the French language. To give services is one thing; to make the language an official language is something entirely different. I believe there would be no need for an Official Languages Act, but I think there may be a necessity to give services in more than one language because of the multicultural background and make-up of this country.

M. Edmonston: Je vais répéter ma question parce que je n'ai pas eu de réponse assez claire.

Vous croyez que si le Québec se sépare, on n'aura plus desoin d'une Loi sur les langues officielles malgré le fait qu'il y a des francophones au Nouveau-Brunswick et dans d'autres provinces. Vous croyez que les francophones des autres provinces peuvent s'accommoder d'une autre langue.

Je ne veux pas vous citer mal, car vous avez déjà fait un avertissement à un de mes collègues. Est-il exact que vous êtes en faveur d'une loi provinciale ayant pour effet de donner des services en français, un peu comme celle qu'a adoptée l'Ontario et qui a créé tellement de controverses à Sault-Sainte-Marie et Thunder Bay. Est-il exact que vous appuyez une telle loi?

Mr. Leitch: If you are talking about legislation, no, I would not support the legislation. If you are asking me would I extend services to people, I want you to know right now that the province of Ontario, before the passing of the French Language Services Act, commonly known as Bill 8, was giving services to francophones without the necessity of legislation, as an accommodation where it was necessary. It is the legislating of language that brings about the problems.

Indeed, I believe the Official Languages Act is an act that applies only to the federal government and its institutions. What we are discussing here today is in fact only that small aspect of it. I am saying that there would be no need for an Official Languages Act.

M. Edmonston: J'ai ici une copie d'un livre sur le recensement du Canada où il est question de la langue que les gens parlent en Ontario. La proportion des francophones s'établit à 5,2 p. 100. Reconnaissez-vous ce livre à propos du recensement de la langue que les gens parlent en Ontario? J'imagine que vous l'avez lu.

### [Traduction]

We would not need an Official Languages Act, nor would we need to create jobs for francophones and you would be happy because English Canada would speak English and Quebec French and all would be fine.

One of your colleagues seems to be saying: «Yes Phillip Edmonston, that is what we are expecting.» Do you agree with that?

M. Leitch: En effet, la Loi sur les langues officielles ne serait plus nécessaire si le Québec se séparait, mais nous ne sommes pas en faveur de la séparation.

Par contre, si vous voulez savoir si nous devons offrir des services aux personnes qui parlent une langue autre que l'anglais, je peux vous dire que l'Ontario offre déjà de tels services non seulement aux francophones, mais aussi aux membres de tous les groupes ethniques. Selon le bureau du premier ministre, au besoin, des services dans des langues autres que le français sont fournis. Offrir un service dans une langue donnée est une chose; faire d'une langue une langue officielle en est une autre. À mon avis, la Loi sur les langues officielles ne serait plus nécessaire, mais des services multilingues seraient peut-être nécessaires compte tenu de la nature du pays et de son caractère multiculturel.

Mr. Edmonston: I shall repeat my question because I have not had a clear enough answer.

You feel that if Quebec separates, there would be no need for an Official Languages Act despite the fact that there are francophones in New Brunswick and other provinces. You seem to think that francophones in other provinces can make due with another language.

I do not want to misquote you since you have already given one of my colleagues a warning. Is it true that you are in favor of provincial legislation requiring services in French, such as Ontario's legislation, which has created such controversy in Sault Ste. Marie and Thunder Bay. Is it true that you support such legislation?

M. Leitch: Non, je n'appuie pas une telle loi. Pour ce qui est des services, je tiens à vous signaler que même avant l'adoption de la Loi 8, la Loi sur les services en français, la province de l'Ontario offrait des services aux francophones sans y être obligée par une loi pour des raisons de commodité là où le besoin s'en faisait sentir. C'est le fait de légiférer en matière linguistique qui pose des problèmes.

En fait, je crois que la Loi sur les langues officielles ne s'applique qu'au gouvernement fédéral et à ses institutions. Ce dont il est question ici aujourd'hui, ce n'est que de cet aspect mineur de la loi. J'affirme qu'on n'aurait plus besoin d'une Loi sur les langues officielles.

Mr. Edmonston: I have here a copy of a book on the Canada census which looks at languages spoken in Ontario. Francophones account for 5.2% of the population. Do you recognize this book which is a study of language patterns in Ontario? I am sure that you have read it.

[Translation]

• 1600

Comment pouvez-vous dire que la proportion des francophones est de moins de 5 p. 100 alors qu'il est clairement écrit ici qu'elle est de 5,2 p. 100? Si vous voulez voir ce document, je peux vous le passer.

Mr. Leitch: The 1986 census figures show the population of francophones in Ontario at 427,000. When you work that out with 9,100,000 people, it comes to about 4.6%.

If you look at it and see the number of people who actually use the French language in their homes in Ontario, you will find that it is approximately 326,000, or something near that figure, which is around 3.6% or 3.7%.

M. Edmonston: Vous n'avez pas encore regardé ce que je vous ai présenté. Cela, monsieur Leitch, ce sont des chiffres officiels. Ce ne sont pas vos chiffres ni les miens. Ce ne sont pas les chiffres du président du Comité. Ce sont les chiffres officiels. Vous me dites que ces chiffres ne sont pas corrects. Dites-vous que vos chiffres sont plus justes? Je m'excuse, mais vous pouvez lire cela ici. Croyez-vous que ces chiffres sont erronés?

Mr. Leitch: I have not seen this particular chart before, but I have charts that show not only the francophone population in 1981 but also in 1986, and they do not correspond to the figures shown in this document.

Mr. Edmonston: I can understand that, but as an English-speaking Quebecker and someone who has travelled across this country, I find that your document borders on racism. I will explain to you why.

You call this the French-language bill. I try to give you every benefit of the doubt because I believe that you wish to do good with your association. I believe that, even though I do not agree at all with what your presentation said.

I notice that you made reference to me in your brief, and I thank you for the free publicity. In my riding it is good publicity when you attack me.

How can you say that you feel that the language regulations at this time will only increase the friction that exists between the two language groups? I come from Quebec and I know what happened with Mr. Bourassa and the Official Languages Act, which he accepted. He accepted the federal act to promote bilingualism in a province where we feel that French is endangered. I found that to be of a fairly generous spirit. Is there a possibility of having the same generosity of spirit from your association?

Mr. Leitch: I do not comprehend your remarks, because Mr. Bourassa cannot accept or reject the Official Languages Act. It is there. It is part of the federal set—up in the province of Quebec.

But Mr. Bourassa, along with other politicians, has in fact passed Bill 101 which in effect rejects official bilingualism for the province of Quebec. In fact he even amended it with Bill 178, which this government could have done something about but refused to do anything about.

How can you say that less than 5% of the population is francophone when it says here in black and white that 5.2% is francophone? If you would like to consult this book, I would be happy to let you see it.

**M.** Leitch: Les chiffres du recensement de 1986 indiquent qu'il y a 427,000 francophones en Ontario. Sur un total de 9,100,000 habitants, cela donne environ 4,6 p. 100.

Si l'on considère le nombre d'Ontariens qui parlent effectivement français chez eux, c'est environ 326,000 personnes, soit 3,6 p. 100 ou 3,7 p. 100 du total.

Mr. Edmonston: You have not looked at what I just handed you yet. Those, Mr. Leitch, are the official statistics. They are neither yours nor mine, nor are they the committee Chairman's. They are the official statistics. You claim that they are inaccurate. Are you saying that your statistics are more accurate? I am sorry, you can read them right here. In your opinion, are the statistics inaccurate?

M. Leitch: Je n'ai jamais vu ce tableau, mais j'en ai d'autres ici, qui indiquent la proportion de francophones en 1981 et en 1986 et cela ne correspond pas aux chiffres de ce document.

**M.** Edmonston: Je peux comprendre cela, mais je suis Québécois anglophone, j'ai visité toutes les régions du pays, et je trouve que votre document frise le racisme. Je vais vous dire pourquoi.

Vous parlez du projet de loi sur le français. Je vous accorde le bénéfice du doute, car je suis convaincu que les gens de votre association pensent bien faire. J'en suis convaincu, même si je ne suis pas du tout d'accord avec vous sur le contenu de votre exposé.

Vous parlez de moi dans votre mémoire, et je tiens à vous remercier de cette publicité gratuite. Vos attaques me font toujours une excellente publicité dans ma circonscription.

Comment pouvez-vous affirmer que la réglementation en matière linguistique ne fera qu'accentuer les tensions entre les deux groupes linguistiques? Je suis du Québec et je sais que M. Bourassa a accepté la Loi sur les langues officielles. Il a accepté une loi fédérale qui vise à promouvoir le bilinguisme dans une province où, à notre avis, le français est en danger. Je trouve que c'est une marque de générosité de sa part. Votre association ne pourrait-elle pas faire preuve de la même générosité?

M. Leitch: Je ne comprends pas le sens de vos remarques, car M. Bourassa n'a pas le loisir d'accepter ou de rejeter la Loi sur les langues officielles. Elle existe et elle fait partie du contexte fédéral au Québec.

Mais M. Bourassa et les autres ont bien adopté la Loi 101 qui a pour effet de rejeter le bilinguisme officiel au Québec. Il l'a même modifiée avec la Loi 198, contre laquelle le présent gouvernement a refusé d'agir, alors qu'il en avait la possibilité.

Mr. Edmonston: Mr. Chairman, I would like to set the record straight. All political parties in Quebec, including the Equality Party, have accepted Bill 101. Alliance Quebec has accepted Bill 101. For you to trot out Bill 101 and make the federal government responsible, or say that the federal government did not do its job, I do not really think is a proper presentation to make. I support Bill 101, and my party supports it.

• 1605

Where I think you may have something is the question of the cost of the regulations. If we are talking about \$20 to \$30 million, then we are presuming—and you make not make the same presumption—that the cost of Canadian unity for us is to show that people who are two payers of tax, French as well as English pay federal taxes, can be served in their language anywhere they go in Canada. That means English-speaking people in Quebec as well as French—speaking people from Quebec and New Brunswick and other parts of the country.

The cost of that is \$15 or \$20 million. When we see a Conservative government giving \$45 million for home videos—I am sorry, these are professional videos—is that not a small price to pay to make sure that taxpayers are served in the language of their choice by a federal government agency? Perhaps the gentleman would like to comment.

**Mr.** Leitch: You are only dealing with the cost of these regulations. In fact, official bilingualism is costing us billions of dollars in this country. I have indicated—

**Mr. Edmonston:** That is not true. I have the figures here. It is not costing billions. You are talking about less than \$1 billion. Half of that is going towards the training of English people to learn French so they can fill these billingual positions. Where are the billions of dollars? Could I have a figure for the billions of dollars?

Mr. Leitch: In fact, the expenditure is about \$1.72 million per day. There is no figure given for the implementation of these regulations. Nowhere has this commmittee ever discussed what the implementation of these regulations will be. I am suggesting to you that there should be some study of it before you even begin to implement it at all.

**Mr. Edmonston:** Could I have a source for your billions of dollars, please.

Senator Robichaud: Mr. Chairman, I am very sorry that time is running out. At the beginning of this meeting I felt somewhat empathetic to Mr. Leitch because I thought he was really representing the Alliance for the Preservation of English in Canada which, in itself, is a very innocent name and a very worthwhile cause, the preservation of the English language.

Of course, I did not realize that he was not speaking for the Alliance for the Preservation of English in Canada, but speaking for the alliance for the demolition of the French language or any other language in Canada, and, if there is any room left, for the preservation of English.

[Traduction]

M. Edmonston: Monsieur le président, je tiens à rectifier les faits. Au Québec, tous les partis politiques, y compris le Parti Égalité, ont accepté la Loi 101. Alliance Québec l'a acceptée. Et j'estime que vous n'avez pas à citer cette loi, ni à mettre le gouvernement fédéral en cause, ou à lui reprocher de ne pas avoir fait son travail. Je suis favorable à la Loi 101, et mon parti l'est aussi.

Là où vous avez peut-être raison, c'est au sujet du coût d'application du règlement. S'il est question de 20 à 30 millions de dollars, c'est que nous présumons—ce que vous ne faites peut-être pas—que le coût de l'unité canadienne doit servir à montrer que les contribuables francophones aussi bien qu'anglophones peuvent être servis dans leur langue partout au Canada. Cela vaut pour les anglophones du Québec aussi bien que pour les francophones du Québec, du Nouveau-Brunswick et d'ailleurs au pays.

Cela coûterait 15 millions de dollars ou 20 millions de dollars. Si le gouvernement conservateur dépense 45 millions de dollars pour des vidéos amateurs—je suis désolé, pour des vidéos professionnels—la somme est peu élevée quand il s'agit de s'assurer que les contribuables seront servis dans la langue de leur choix par un organisme fédéral. Je voudrais savoir ce que vous en pensez.

M. Leitch: Vous ne songez qu'au coût du règlement. En fait, le bilinguisme officiel nous coûte des milliards de dollars. J'ai dit. . .

M. Edmonston: C'est faux. J'ai les chiffres ici. Cela ne coûte pas des milliards de dollars. Le bilinguisme coûte moins d'un milliard de dollars. La moitié de cette somme sert à enseigner le français aux anglophones pour qu'ils puissent occuper des postes bilingues. Où avez-vous pêché ces milliards de dollars? Pourriez-vous préciser la somme?

M. Leitch: En fait, les dépenses s'élèvent à quelque 1,72 million de dollars par jour. On n'a pas annoncé combien coûterait la mise en oeuvre de ce règlement. Le comité n'en a jamais discuté. Je vous suggère simplement de le faire avant de l'appliquer.

**M. Edmonston:** Pourriez-vous nous donner la source de vos informations, s'il vous plaît?

Le sénateur Robichaud: Monsieur le président, je suis désolé que nous ayons si peu de temps. Au début de la séance, j'éprouvais de la sympathie pour M. Leitch parce que je pensais qu'il représentait vraiment cette association pour la préservation de l'anglais au Canada, ce qui est en soi une très bonne cause.

Je ne me rendais pas compte qu'il allait plutôt nous parler au nom de l'Alliance pour l'abolition du français et de toutes les autres langues au Canada en vue éventuellement de préserver l'anglais.

I am sorry that I pleaded in his favour. I never will repeat the same mistake again. I wish I had at this moment the vocabularly of the late Senator Forsey to describe the diatribe that was submitted to a legitimate committee of the Government of Canada. It is incredible the mistakes from the first page to the last page.

In our democratic system of course, Mr. Leitch is allowed to come here. If he preaches to the 42,000 or 43,000 people in his alliance that bilingualism is costing billions of dollars in Canada, then it is no wonder he can have that number of members. But if they knew the facts they would not believe him because he is unbelievable.

I would like to say a lot more about him. He thinks Quebec should separate from Canada. That is wishful thinking. He said it. Maybe it was a slip of the tongue, but he really said it. He wishes that Quebec would split from the rest of Canada so there would be a complete abolition of the French language in Canada. He could not care less about the 33,000 Acadians who live in New Brunswick and who want to speak French. He could not care less about the minorities in other provinces of Canada. He could not care less about the English minority in the province of Quebec who wish to maintain their right to speak English in the province of Quebec. That would be in jeopardy if Quebec separated from the rest of the country. I think this presentation is, to say the least, despicable. I am outraged!

• 1610

Mr. Leitch: Mr. Chairman, this organization believes that every Canadian has the right to the language of his choice in his business, his social, fraternal and religious activities, and we would not, nor do we, preach a doctrine that would restrict that right at all. We do not want to dictate to people what the language in their daily lives will be. That is what is happening in the province of Quebec: there is a dictation of what the language will be. The language of business is being dictated. The language of signs is being dictated. That is what is happening in the province of Quebec.

I have never, ever at any time, not even with a slip of the tongue, said I wanted Quebec to separate from the rest of this country. I am outraged by the comments of this individual!

Senator Robichaud: You said it is not if; it is when. It is on the record.

Mr. Harry Bateman (Alliance for the Preservation of English in Canada): It was not he who said it. It is in the—

Senator Robichaud: He said it this afternoon.

Mr. Leitch: I did not say it.

Senator Lynch–Staunton (Grandville): I have no comments, Mr. Chairman. Senator Robichaud has summed up my way of thinking extremely well, and I admire his restraint.

Mr. Kilger (Stormont—Dundas): I would like to follow up on my colleague Mr. Edmonston's line of questioning with Mr. Leitch and his group, referring to the cost to the federal government.

[Translation]

Je m'en veux d'avoir plaidé en sa faveur. On ne m'y reprendra plus. Je voudrais donc avoir un vocabulaire aussi fleuri que feu le sénateur Forsey pour décrire la diatribe qu'on a imposée à un comité légitime du gouvernement fédéral. Le texte est truffé d'erreurs depuis la première page jusqu'à la dernière.

Comme nous sommes en démocratie, M. Leitch a évidemment le droit de se présenter ici. S'il affirme aux 42,000 ou 43,000 membres de son alliance que le bilinguisme coûte des milliards de dollars au Canada, il n'est pas étonnant que son association ait autant de membres. Si ces gens étaient mieux informés, ils ne le croiraient pas puisque ce qu'il dit est incroyable.

J'en aurais encore long à dire. Il pense que le Québec devrait se séparer du Canada. En fait, c'est ce qu'il souhaite. Il a peut-être fait un lapsus, mais c'est bel et bien ce qu'il a dit. Il souhaite que le Québec se sépare du reste du Canada pour que la langue française disparaisse complètement du Canada. Les 33,000 Acadiens qui vivent au Nouveau-Brunswick et qui veulent y vivre en français lui importent peu. Peu lui chaut les minorités des autres provinces canadiennes. Il n'a rien à faire de la minorité anglophone du Québec qui souhaite préserver son droit de parler anglais dans cette province. Si le Québec se séparait du reste du Canada, ce droit serait en péril. Son exposé est ignoble, c'est le moins qu'on puisse dire. Je suis scandalisé!

M. Leitch: Monsieur le président, notre association croit que tous les Canadiens ont le droit d'utiliser la langue de leur choix en affaires, dans leurs activités sociales, familiales et religieuses, et nous ne préconisons absolument pas qu'on porte atteinte à ce droit. Nous ne voulons pas imposer aux gens la langue qu'ils devront utiliser dans leur vie de tous les jours. C'est ce qui se produit au Québec: on impose une langue. Au Québec, on impose la langue des affaires et la langue d'affichage.

Jamais, au grand jamais, même pas par lapsus, je n'ai dit que je souhaitais voir le Québec se séparer du reste du Canada. Les observations de cet individu me scandalisent!

Le sénateur Robichaud: Vous avez dit que ce n'était plus si, mais quand. Vos propos ont été enregistrés.

M. Harry Bateman (Alliance for the Preservation of English in Canada): Ce n'est pas lui qui l'a dit. C'est dans. . .

Le sénateur Robichaud: Il l'a dit cet après-midi.

M. Leitch: Je n'ai pas dit cela.

Le sénateur Lynch-Staunton (Grandville): Monsieur le président, je n'ai rien à dire. Le sénateur Robichaud a très bien résumé ma pensée et j'admire sa maîtrise de soi.

M. Kilger (Stormont—Dundas): Je voudrais poursuivre dans la foulée de mon collègue, M. Edmonston, au sujet de ce qu'il en coûte au gouvernement fédéral.

This is dated November 27, 1990, from the Treasury Board. To set the record straight, for 1991 the estimates are \$334 million. That is a far cry from the billions of dollars stated by. . . Even with the figures Mr. Leitch brought forward, \$1.7 million a day, I believe, which is on the high side, I would say it would certainly not add up to \$1 billion.

Mr. Leitch: I think you should ask for an explanation of that \$300,000 figure, because that figure is not what you think it means. It cannot be, because we know that the cost is over \$600,000 a year. If you multiply \$1.72 million a day by 365, you will get what the Treasury Board and the Secretary of State's offices are spending. In fact, Mr. Mulroney himself indicated in one of his speeches that it was \$1.6 billion. There are all sorts of figures flying around. But if you are going to say a specific figure is the correct figure, you had better find out what that figure means. I saw that figure in the Treasury Board's report, and I asked where they got it. It cannot possibly be true. You can go to the report of the Commissioner of Official Languages and find different figures. Go to his annual report and you will get figures in excess of that, twice that figure. Do not tell me that the figure you have on the Treasury Board thing is the correct figure. It is not.

**Mr. Kilger:** Maybe we should ask that if ever and when the group appears again, they should bring their figures. Then we will have something to work with.

I have a brief comment in closing. It has been a demanding day. I notice Mr. Stanger from the Alberta Association of Municipal Districts and Counties is still in the room. For Mr. Stanger to come from Alberta, representing the rural people of Alberta, and describe the real problems and real difficulties, the day-to-day issues as they relate to linguistic matters in Alberta in the areas, whether it is the RCMP or Canada Post... Throughout his message it rang clear as a bell that there was tolerance, there was generosity, and there was willingness to work towards meeting the best interests of both communities, and I would hope that at some point in time the same sentiment might prevail from this group.

• 1615

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): This meeting stands adjourned to the call of the Chair.

[Traduction]

J'ai ici un document du Conseil du Trésor daté du 27 novembre 1990. Sachez qu'on prévoit dépenser en 1991 334 millions de dollars. C'est loin des milliards de dollars dont a parlé... D'ailleurs, avec les chiffres fournis par M. Leitch, 1,7 million de dollars par jour, je crois, ce qui est un peu beaucoup, on n'arriverait pas à 1 milliard de dollars à la fin de l'année.

M. Leitch: Je devrais vous demander d'expliquer à quoi correspond ce chiffre de 300,000\$, car ce n'est pas ce à quoi vous pensez. C'est impossible puisque nous savons que cela coûte plus de 600,000\$ par année. Si vous multipliez 1,72 million de dollars par jour par 365, vous obtiendrez le total des dépenses au Conseil du Trésor et au Secrétariat d'État. D'ailleurs, M. Mulroney lui-même a dit dans un de ses discours que cela coûtait 1,6 milliard de dollars. On cite toutes sortes de chiffres différents. Si vous voulez affirmer que telle somme est la bonne, vous devez d'abord savoir à quoi elle correspond. J'ai vu ce chiffre dans le rapport du Conseil du Trésor et j'ai demandé d'où il provenait. C'est tout simplement impossible. Vous trouverez des chiffres différents dans le rapport du Commissaire aux langues officielles. Allez voir dans son rapport annuel et vous y trouverez des montants deux fois plus élevés. Ne me dites pas que les chiffres du Conseil du Trésor sont les bons. C'est faux.

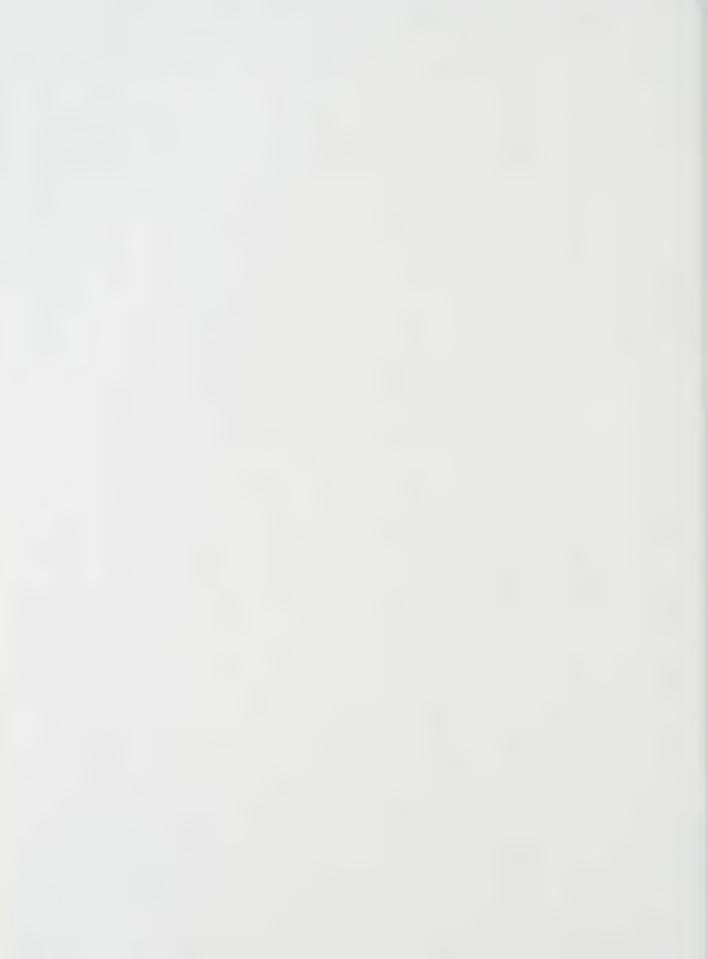
M. Kilger: Nous devrions peut-être demander que, la prochaine fois, l'Alliance apporte ses chiffres. Nous pourrons alors discuter.

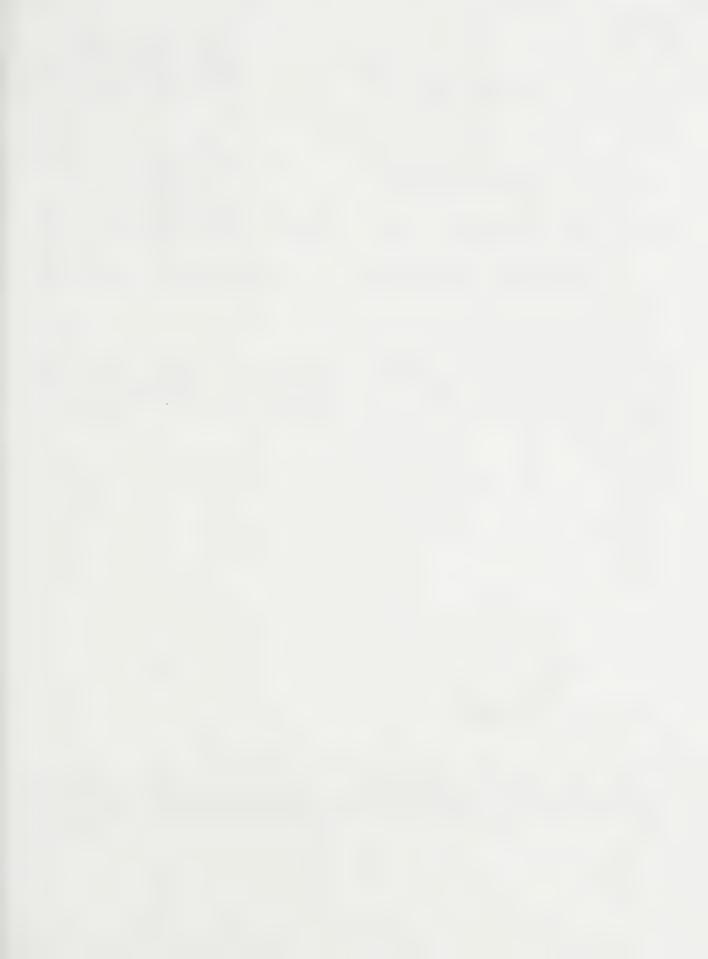
En terminant, je voudrais faire une brève observation. La journée a été éprouvante. Je remarque que M. Stanger, qui représente la Alberta Association of Municipal Districts and Counties, est encore là. M. Stanger est venu de l'Alberta pour nous exposer les problèmes et difficultés très réelles de la population rurale de cette province à cause de questions de langue, qu'il s'agisse de la GRC ou de la Société canadienne des postes... Tout son exposé respirait la tolérance, la générosité, le désir de travailler dans l'intérêt des deux collectivités linguistiques et j'espère qu'un jour votre association transmettra le même sentiment.

Le coprésident (M. Desjardins): La séance est levée.









### MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid Lettermail Port payé
Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

### **WITNESS**

From the Alliance for the Preservation of English in Canada: Ron Leitch, Chairman.

### TÉMOIN

De The Alliance for the Preservation of English in Canada: Ron Leitch, président.



**SENATE** 

**HOUSE OF COMMONS** 

Issue No. 28

Thursday, February 28, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. **SÉNAT** 

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 28

Le jeudi 28 février 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

### Official Languages

### Langues officielles

### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the Official Languages Act, (R.S.C. 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

### **CONCERNANT:**

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

#### WITNESSES:

(See back cover)

### **TÉMOINS:**

(Voir à l'endos)



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

# STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen:

Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

### COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group - Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

#### MINUTES OF PROCEEDINGS

THURSDAY, FEBRUARY 28, 1991 (32)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 11:13 o'clock a.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator John Lynch-Staunton, the Honourable Senator Louis-J. Robichaud and the Honourable Senator Arthur Tremblay.

Representing the House of Commons: Gabriel Desjardins, Robert Kilger and Robert Layton.

Acting Member present: Phillip Edmonston for Ian Waddell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Grant Purves, Research Officer.

Witnesses: From the Canadian Parents for French: Pat Brehaut, President and Marylin Miller, Vice-President.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

Pat Brehaut made an opening statement and with the other witness, answered questions.

At 12:40 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Monique Hamilton

Committee Clerk

### PROCÈS-VERBAL

LE JEUDI 28 FÉVRIER 1991 (32)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des langues officielles se réunit aujourd'hui à 11 h 13, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: Les honorables sénateurs John Lynch-Staunton, Louis-J. Robichaud et Arthur Tremblay.

Représentant la Chambre des communes: Gabriel Desjardins, Robert Kilger et Robert Layton.

Membre suppléant présent: Phillip Edmonston remplace Ian Waddell.

Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Grant Purves, attaché de recherche.

Témoins: De Canadian Parents for French: Pat Brehaut, présidente, et Marylin Miller, vice-présidente.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public» (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Pat Brehaut fait un exposé puis, avec l'autre témoin, répond aux questions.

À 12 h 40, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Greffière de Comité

Monique Hamilton

### **EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Thursday, February 28, 1991

• 1112

### Le coprésident (M. Desjardins): À l'ordre!

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles, nous continuons ce matin l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public».

Nos témoins de ce matin sont, de Canadian Parents for French,  $M^{\text{mes}}$  Pat Brehaut et Marylin Miller.

You may proceed with your presentation.

Mrs. Pat Brehaut (President, Canadian Parents for French): Mr. Chairman, committee members, thank you for allowing Canadian Parents for French the opportunity to appear before your committee during its consideration of draft regulations to the Official Languages Act. Canadian Parents for French appeared before the legislative committee in 1988 when it was discussing the draft of the act. We were as pleased to do so then as we are to appear before you now.

CPF members are mostly anglophone parents who value the French language and wish for children to have opportunities to learn and use French. We care deeply about the French-speaking community in Canada and particularly want to see healthy and thriving francophone communities outside Quebec. We welcomed the adoption of the Official Languages Act in 1988 because we believed it strengthened the position of the French and English languages throughout Canada, languages that we believe are inseparable from the character and identity of Canada and that add a richness and vitality to Canadian society.

Earlier this month the national board of directors of Canadian Parents for French approved a new mission statement for our organization, which I would like to share with you now. This statement about who we are and what we do was fully discussed with the representatives of our 18,000 members across the country through our 200 local chapters.

As a national network of volunteers, CPF provides educational opportunities for young Canadians to learn and use the French language. CPF believes in tolerance, understanding, and mutual respect among Canadians. CPF recognizes and supports English and French as Canada's two official languages and believes that young Canadians should have opportunities to become bilingual in these languages.

CPF's primary focus is to create and promote opportunities for young Canadians to learn and use French as a second language. Our activities in local communities range from presenting briefs to school boards in support of French programs to organizing summer camps in French. We also bring anglophone and francophone students together provincially for an annual French public speaking competition. Provincial and territorial winners from French

[Translation]

### TÉMOIGNAGES

[Enregistrement électronique]

Le jeudi 28 février 1991

### The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Order, please!

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the Official Languages Act, this morning, we are pursuing our consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages".

Our witnesses this morning are Mrs. Pat Brehaut and Marylin Miller, and they represent Canadian Parents for French.

Nous sommes prêts à entendre votre mémoire.

Mme Pat Brehaut (présidente, Canadian Parents for French): Monsieur le président, je vous remercie d'avoir invité Canadian Parents for French (CPF) à exprimer ses vues sur le projet de règlement d'application de la Loi sur les langues officielles. CPF a témoigné en 1988 devant le comité législatif chargé d'examiner le projet de loi. C'est toujours un plaisir pour nous de collaborer avec vous.

Nos membres sont pour la plupart des anglophones qui aiment la langue française et qui souhaitent que leurs enfants puissent l'apprendre et la parler. Nous nous intéressons vivement à la francophonie canadienne et nous tenons tout particulièrement à ce qu'elle vive et prospère à l'extérieur du Québec. En 1988, nous avons applaudi à l'adoption de la nouvelle Loi sur les langues officielles parce que, selon nous, elle renforce partout au Canada la position des langues française et anglaise, langues que nous considérons comme inséparables de notre identité nationale et qui ajoutent richesse et vitalité à la société canadienne.

Au début du mois, le Conseil national de CPF a approuvé une nouvelle déclaration de mission dont j'aimerais vous dire quelques mots. Cette déclaration relative à ce que nous sommes et à ce que nous faisons a été discutée à fond avec les représentants de nos 18,000 membres répartis dans nos 200 sections locales d'un océan à l'autre.

En tant que réseau national de bénévoles, CPF assure aux jeunes des occasions d'apprendre et de parler le français. CPF croit à la tolérance, à la compréhension et au respect mutuel. CPF reconnaît et appuie l'anglais et le français en tant que langues officielles du Canada et croit que les jeunes devraient avoir des occasions de les aprendre et de les parler toutes deux.

CPF s'attache d'abord à prendre ou à encourager des initiatives conçues pour permettre aux jeunes d'apprendre et de parler le français comme langue seconde. À l'échelle locale, nos activités multiples consistent tout aussi bien à présenter des mémoires aux conseils scolaires qu'à organiser des colonies de vacances en français. Nous organisons également à l'échelle provinciale un concours annuel d'art oratoire français à l'intention de jeunes anglophones et

second language and francophone high school programs then meet for our finale, *le Festival national d'art oratoire*, which this year will be held in Quebec City.

### • 1115

As well, we work with many other national associations and government departments in support of improved French second language education. We believe we are in a unique position to speak to you about French from the point of view of the English speaking majority. I say this not only because we represent 18,000 members and their children but also because in late 1989 a CPF-Environics poll found that 69% of anglophone Canadians were in favour of children learning French in school. That was an increase of 3% over the number of Canadians who supported this in 1984. Parents are translating their beliefs into actions and in turn are being supported by governments and school boards.

Since 1977 enrollment in French immersion programs across Canada has grown from 37,000 to 260,000 students in 1989–90, an increase of 650%. In addition to this continued strong support for French immersion, core French, a subject within the regular English program, is being emphasized and strengthened as another means for the learning of French in schools. For example, New Brunswick now requires core French to be taught from grade one to grade ten inclusive, while in Ontario core French is required from grade four. In British Columbia, the new school act calls for core French to be mandatory from grades four to eight, an increase of four years. And in Saskatchewan we hear reports that CPF is receiving many calls from parents interested in core French. Over 2 million young Canadians are now learning French as a subject in school.

We believe Canadian families express their vision of the future through the choices they make for their children, and these choices show that they want their children to have the opportunity to learn the French language. Our strong support of the French language has naturally lead CPF members into dialogue in co-operation with francophones, particularly those living in communities outside Quebec.

Since 1984 we have had a policy agreement with la Fédération des francophones hors Québec in which both groups undertook to support children's rights to learn French as their mother tongue or as a second language. A copy of that policy statement has been attached to the material we provided you with. Since its signing, this agreement has provided the framework for an enduring relationship of mutual understanding between our two organizations. It has also provided a framework for co-operation between CPF provincial and territorial branches and their francophone counterparts. A few examples can be found in British Columbia, Alberta, Saskatchewan and Manitoba where joint agreements have been signed and joint briefs to Departments of Education submitted, and booklets have been jointly produced explaining the differences between French first language and French immersion schooling.

### [Traduction]

francophones. Les lauréats provinciaux et territoriaux du volet français langue seconde et du volet français langue première se font concurrence dans le cadre de notre finale, le Festival national d'art oratoire, qui aura lieu cette année à Québec.

En outre, nous collaborons avec plusieurs organismes nationaux et ministères à l'appui de l'amélioration de l'enseignement du français langue seconde. Nous croyons être particulièrement bien placés pour vous parler du français du point de vue de la majorité anglophone. Je le dis non seulement parce que nous représentons 18,000 parents et leurs enfants, mais aussi parce que, vers la fin de 1989, un sondage CPF-Environics a révélé que 69 p. 100 des Canadiens anglophones étaient en faveur de l'enseignement du français à l'école. Il s'agit d'une augmentation de 3 p. 100 par rapport à 1984. Les parents traduisent leurs convictions en actes et reçoivent à leur tour l'appui des gouvernements et des conseils scolaires.

À l'échelle nationale, le nombre d'élèves inscrits aux programmes d'immersion en français est passé de 37,000 en 1977 à 260,000 en 1989-1990, soit un bond de 650 p. 100. Tout en continuant d'appuyer les programmes d'immersion, nous préconisons l'enseignement du français de base dans les écoles de langue anglaise. Par exemple, le Nouveau-Brunswick a rendu obligatoire l'enseignement du français de base de la première à la dixième année inclusivement alors que l'Ontario l'a rendu obligatoire à partir de la quatrième. En Colombie-Britannique, la nouvelle loi sur l'éducation exige l'enseignement du français de base de la quatrième année à la huitième année (une augmentation de quatre ans) et, en Saskatchewan, les sections locales du CPF rapportent qu'elles reçoivent beaucoup d'appels de parents intéressés par le français de base. Plus de 2 millions de jeunes gens apprennent aujourd'hui le français langue seconde à l'école!

Nous croyons que les familles canadiennes expriment leur vision de l'avenir par les choix qu'ils font pour leurs enfants. Or, ces choix indiquent qu'ils veulent que leurs enfants aient l'occasion d'apprendre le français. Le vif intérêt que nous portons à la langue française conduit naturellement nos membres à engager le dialogue et à coopérer avec les francophones, surtout hors Québec.

En 1984, la CPF a conclu avec la Fédération des francophones hors Québec un accord de coopération aux termes duquel les deux organismes s'engagent à défendre le droit des enfants à apprendre le français comme langue maternelle ou comme langue seconde. Nous vous avons envoyé un exemplaire de cette déclaration de politique. Cet accord a permis à nos deux organismes de nouer des relations durables fondées sur la compréhension mutuelle. Il favorise également la coopération entre nos sections provinciales et territoriales et leurs homologues francophones. Voici quelques exemples: en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba, nous avons signé des accords, présenté des mémoires au ministère de l'Éducation et publié des brochures qui expliquent la différence entre l'enseignement du français langue première et le programme d'immersion en français.

Several CPF provincial boards include francophone liaison members, and CPF representatives in turn sit with their francophone colleagues on government and institutional committees related to education matters.

CPF Ontario carried out a special program in 1988 to promote community awareness of the new provincial legislation providing for services in French. It also actively and successfully countered efforts by groups such as the Alliance for the Preservation of English in Canada to have municipalities declare themselves unilingually English.

Each year reciprocal exchanges with Quebec are arranged by many CPF local chapters across Canada to enable young Canadians to live for a while in each other's language and culture. In Newfoundland, the Northwest Territories and British Columbia, CPF has supported community efforts to expand French language television and radio.

CPF is also interested in the rights of children of anglophone Quebeckers to learn French as a second language. We maintain regular contact with Alliance Québec and our volunteer director in Quebec sits on its board of directors.

We are pleased with the bridges we have built and continue to build with fellow Canadians. It has been possible for us to build these bridges between Canadians whose history and focus is so different because of the vision of Canada that we hold in common, a vision supported by the Official Languages Act and its regulations. That is why we are here today.

• 1120

The Official Languages Act is an important piece of legislation because it embodies provisions of the Charter of Rights and Freedoms. We were pleased, therefore, to see the regulations relating to services to the public appear in draft, since they make clear requirements for services by the federal government in conformity with the act. From the point of view of Canadians of the official language minorities, these regulations are extremely important. Implementation of the act will in fact enhance the principle of equality of French and English in all parts of Canada, thereby supporting the stability of the minority communities.

The federal government has to be seen not only by those it serves in the minority official language but by all Canadians and those who live outside Canada to be actively and faithfully honouring its commitment under the Official Languages Act. At this time of uncertainty about the country's future, it is especially important for the federal government to show determination and leadership in this area.

The regulations concerning health and safety in particular are obviously of high importance in human terms, not only to Canadians but, for example, to travellers of other mother tongues who speak or read English or French. Overall we are pleased with the progress that has been made to implement the new act by the preparation of these regulations, and we find the regulations to be generally fair and reasonable.

[Translation]

Plusieurs conseils provinciaux de CPF comptent des agents de liaison francophones tandis que des représentants de CPF siègent avec leurs collègues francophones à des comités gouvernementaux et institutionnels qui s'occupent d'éducation.

En 1988, CPF Ontario a mené un programme de sensibilisation à la nouvelle loi provinciale sur les services en français. Il a également contré avec succès les efforts que déploient des groupes comme l'Alliance for the Preservation of English in Canada pour pousser les municipalités à se déclarer unilinques anglaises.

Chaque année, un grand nombre de nos sections locales organisent des échanges avec le Québec pour permettre aux jeunes de vivre dans leur langue et leur culture secondes. À Terre-Neuve, dans les Territoiresdu Nord-Ouest et en Colombie-Britannique, CPF appuie les efforts qu'on déploie pour développer la télévision et la radio françaises.

CPF s'intéresse également au droit des enfants des Québécois anglophones à apprendre le français langue seconde. Nous sommes en contact régulier avec Alliance Québec et le directeur bénévole de CPF Québec siège à son conseil d'administration.

Nous sommes satisfaits des liens que nous nouons avec nos concitoyens. Nous avons pu nouer ces liens entre des Canadiens dont l'histoire et les intérêts sont si différents du fait que nous avons tous une même conception du Canada, conception sous-tendue par la Loi sur les langues officielles et son règlement d'application. Voilà pourquoi nous sommes ici aujourd'hui.

La Loi sur les langues officielles est un texte important parce qu'il incarne les dispositions de la Charte des droits et libertés. Nous nous réjouissons donc du dépôt du projet de son règlement concernant le service au public du fait qu'il précise les obligations que la loi fait au gouvernement fédéral à cet égard. Ce règlement revêt une importance primordiale pour les Canadiens des minorités de langue officielle. L'application de la loi aura en fait pour effet de favoriser le principe de l'égalité du français et de l'anglais dans toutes les régions du Canada, assurant ainsi la stabilité des groupes minoritaires.

Le gouvernement fédéral doit être perçu, non seulement par les personnes qu'il sert dans la langue officielle minoritaire mais aussi par tous les Canadiens ainsi que par ceux qui vivent à l'extérieur du pays, comme s'acquittant activement et fidèlement de ses engagements en vertu de la Loi sur les languges officielles.

Les dispositions du Règlement qui touchent la santé et la sécurité sont évidemment très importantes sur le plan humain, non seulement pour les Canadiens mais aussi, entre autres, pour les voyageurs qui ont une autre langue maternelle mais qui peuvent parler ou lire le français ou l'anglais. D'une façon générale, nous sommes heureux des efforts qui ont été faits pour mettre en oeuvre la nouvelle loi, notamment la rédaction de ce règlement que nous jugeons juste et raisonnable dans l'ensemble.

The area of significant demand is one in which we in Canadian Parents for French have had an interest since the first draft of the bill was tabled. Obviously, a great deal of careful thought has been given to the demographics upon which these regulations rest. We appreciate this careful consideration. We worry, however, that a possible outcome of such detailed and specific regulations might be that they do not sufficiently take into account that human beings do not live their lives in tidy packages. Even if all the rules for a certain census area are complied with, life is not made easier for the minority language Canadian living in the district whose nearest post office, offering service in French or English, is many miles away. We hope the minority communities will be consulted when decisions are made about which office will offer the particular service or services.

As I said in my letter of December 12, 1990, the rules regarding numbers seem to us to be too stringent in some cases. For example, in communities where the minority is between 200 and 500 and equal to at least 5% of the general population, key services would be provided in both official languages at one office and in any other office where demand is at least 5% of overall demand over a year. In census subdivisions where the minority is less than 200 but represents at least 5% of the population and at that office there is at least 5% of overall demand in a year in the minority language, services would also be provided.

Human nature being what it is, I feel sure it will take time for overall demand to become evident, and demand may not be fully evident within the year allowed. In addition, numbers and percentages, when taken together, can form a very inflexible combination when applied to people. I hope your committee will see its way to make those provisions as generous as possible for small communities where choice of office is non-existent or very limited.

The key services proposed—employment, income security, taxation, postal services, the Secretary of State Department and the RCMP—are good as far as they go. We hope that in practice it may be possible to extend them to include other services, such as health protection or citizenship, especially in census divisions that are at the high end of a population category.

We hope Air Canada will always offer a fully bilingual service throughout Canada and in its main overseas offices. Again, travellers do not appear in regular, pre-packaged numbers, and it is surely better to enrol on the side of care. We find it strange to consider that the existence of two so-called bilingual stations on either end of a rail line would determine whether the service between the two points would be bilingual.

We hope that when an office offering minority language services has been established, after appropriate consultation with the minority language community, the federal agency concerned will actively advertise that this service is available. [Traduction]

La notion de demande importante intéresse l'organisme Canadian Parents for French depuis le dépôt de la première ébauche du projet de loi. De toute évidence, une grande attention a été accordée à la question démographique dans le Règlement. Nous sommes heureux qu'il en soit ainsi. Toutefois, nous craignons qu'un règlement aussi détaillé et précis ne tienne pas suffisamment compte du fait que les humains ne sont pas des numéros. Même si toutes les règles visant une région donnée sont respectées, la vie n'est pas plus facile pour les Canadiens qui parlent la langue de la minorité si le bureau de poste le plus près offrant des services en français (ou en anglais) se trouve à plusieurs milles. Nous espérons que les groupes minoritaires seront consultés avant de prendre des décisions quant au bureau qui offrira tel ou tel service particulier.

Comme je l'écrivais dans ma lettre du 12 décembre 1990, il nous semble que les règles relatives aux nombres soient parfois trop rigides. Par exemple, dans les collectivités où la minorité est constituée de 200 à 500 personnes et correspond à au moins 5 p. 100 de l'ensemble de la population, des services seraient offerts dans les deux langues officielles à un bureau... et à tout autre bureau... où la demande... correspond à au moins 5 p. 100 de la demande globale pour une période d'une année. Dans les subdivisions de recensement où la minorité est constituée de moins de 200 personnes mais représente au moins 5 p. 100 de la population, et où la demande dans la langue minoritaire représente au moins 5 p. 100 de la demande globale d'un bureau, des services seraient aussi fournis dans les deux langues.

La nature humaine étant ce qu'elle est, je suis convaincu qu'il faudra du temps avant que la demande globale ne devienne évidente; en fait, celle-ci pourrait ne pas être pleinement évidente dans l'année prévue. De même, les nombres et les pourcentages forment une combinaison très rigide lorsqu'ils sont pris ensemble et appliqués à des personnes. J'espère que votre comité veillera à assouplir ces dispositions dans la mesure du possible pour les petites collectivités où le choix de «bureau» est inexistant ou très limité.

Les services proposés—emploi, sécurité du revenu, impôt, services postaux, ministère du Secrétariat d'État et GRC—constituent de bons choix. Nous espérons toutefois que, dans la pratique, ceux—ci pourront être élargis de façon à inclure d'autres services tels que la protection de la santé ou la citoyenneté, en particulier dans les divisions de recensement qui sont caractérisées par une représentation importante d'une catégorie de populatin.

Nous espérons qu'Air Canada offrira toujours un service pleinement bilingue, y compris dans ses principaux bureaux à l'étranger. Encore une fois, les voyageurs ne sont pas des numéros, et il est préférable de se montrer plus sensible que moins à leurs besoins. Il nous semble curieux que l'existence de deux stations soi-disant bilingues à chaque bout d'une ligne ferroviaire serve à déterminer si le service offert entre ces deux points doit être bilingue.

Nous espérons que lorsqu'un bureau offrant des services dans la langue de la minorité a été ouvert (après consultation adéquate avec le groupe linguistique minoritaire), l'organisme fédéral concerné s'emploiera activement à signaler l'existence

It is also important that when these regulations are implemented, a campaign be initiated to fully inform the public of its right to service in both official languages. This could be done, for example, through inserts with family allowance and old age security.

### • 1125

If existing services should have to be withdrawn or relocated for any reason, we hope there will be full prior consultation with the minority language community. It would in fact be a good rule of thumb to require regular ongoing evaluative consultation with the community being served to ensure satisfaction and to clarify any areas of misunderstanding or perceived difficulty.

In conclusion, we would like to emphasize that we wish the guiding principle for implementation of these regulations, people-based as they are, to be generosity. The legislation is something we can all be proud of in human terms and as a matter of justice for our citizens. We are confident that if both generosity and good sense prevail in putting these sections of the act into force, Canada's Official Languages Act will become, both in its conception and its implementation, a model other countries can look to.

We thank you for giving Canadian Parents for French this opportunity to present its views, and we will be pleased to respond to any questions you may have. Thank you.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you for your presentation. I want to add that members on the committee will agree with me that it is good to hear from you this morning, after hearing our last witnesses.

J'aimerais aussi dire aux membres du Comité que Canadian Parents for French a comparu devant la Commission Bélanger-Campeau il y a quelques semaines, alors que j'étais commissaire. Il était important que cette association fasse entendre sa voix devant cette Commission. Le message qu'elle a livré a été très bien reçu par l'ensemble des commissaires qui siégeaient à la Commission Bélanger-Campeau. Les représentants de l'association ont fait un bon travail.

Mr. Kilger (Stormont—Dundas): I would like to add my own personal words of welcome to our witnesses. Certainly your message is a very positive and a very encouraging one in light of some of the testimony we heard earlier this week.

Having said that, I guess I want to be a little of the devil's advocate. I want to make it clear from the onset that I am very appreciative of your position, very supportive of it. I guess I just want to try to find the balance to be better equipped to answer some of the questions that come from people with the opposite view. I recognize that sometimes it is not easy for us to listen and to take part in a forum, as we did earlier this week, with certain groups who feel strongly about their view, are well intentioned and so on, and as such we look upon them respectfully as equal Canadians.

Has your group received funding from the federal government?

### [Translation]

de ce service. De même, une fois que le Règlement entrera en vigueur, il importera de lancer une campagne afin d'informer pleinement le public de ses droits à des services dans les deux langues officielles. Cette sensibilisation pourrait notamment se faire en annexant des avis appropriés aux chèques d'allocation familiale et de sécurité de la vieillesse qui sont envoyés par la poste.

Si un service doit être retiré ou déplacé pour quelque raison que ce soit, il devrait y avoir des consultations préalables poussées avec le groupe linguistique minoritaire. En fait, ce serait une bonne règle de base que de procéder à des consultations régulières auprès de la collectivité desservie, afin d'évaluer le degré de satisfaction, de clarifier tout malentendu, ou de régler toute difficulté perçue.

En terminant, nous insistons sur le fait que ce règlement axé sur la «population» doit être appliqué en se fondant sur le principe de la générosité. Nous pouvons tous être fiers de la mesure législative, tant sur le plan humain que sur celui de la justice pour les citoyens. Nous avons confiance que si les intervenants font preuve de générosité et de bon sens dans l'application de ces articles de la loi sur les langues officielles du Canada, celle-ci deviendra, dans sa conception comme dans son application, un modèle dont les autres pays pourront s'inspirer.

Nous vous remercions d'avoir donné à Canadian Parents for French l'occasion d'exposer son point de vue. Nous serons heureux de répondre à vos questions. Merci.

Le coprésident (M. Desjardins): J'aimerais dire aussi au nom des membres du comité combien nous sommes heureux de vous entendre ce matin, surtout si nous pensons à nos derniers témoins.

I would like to say also to the members of the committee, that Canadian Parents for French was heard by the Bélanger-Campeau Commission a few weeks ago, when I was a Commissioner. It was important that this association presented its position to this commission. Its message was very well received by all the members of the Bélanger-Campeau Commission. The spokespersons for the association have made a good job of it.

M. Kilger (Stormont—Dundas): Je voudrais dire aussi en mon nom personnel que je souhaite la bienvenue à nos témoins. Votre message est très positif et fort encourageant, surtout à la lumière de certains des témoignages que nous avons entendus au début de la semaine.

Cela dit, je vais essayer de me faire l'avocat du diable. Je tiens à dire pour commencer que j'apprécie et appuie beaucoup votre position. J'essaie de voir comment je pourrais être mieux équipé pour répondre à certaines questions que posent les gens dont le point de vue est à l'opposé du vôtre. Parfois, comme ce fut le cas au début de la semaine, il est vraiment difficile de discuter avec des groupes qui ont des idées très arrêtées, mais dont les intentions sont bonnes, et c'est justement pour cela que nous respectons ces Canadiens.

Votre groupe a-t-il reçu des subventions du gouvernement fédéral?

Mrs. Brehaut: Yes, we have.

Mr. Kilger: To what extent? Numbers, approximately.

Mrs. Brehaut: Our national organization receives between \$300,000 and \$500,000, depending on what special projects we have in a year.

Mr. Kilger: For how many years has this funding been available to you?

Mrs. Brehaut: Funding has been available to us for 14 years.

Mr. Kilger: Since the outset?

Mrs. Brehaut: Yes.

Mr. Kilger: Since 1977.

Mrs. Brehaut: Not to that extent.

Mr. Kilger: Has it been increasing or decreasing?

Mrs. Brehaut: It has been increasing.

Mr. Kilger: On the question of balance, you say:

Canadian Parents for French is also interested in the rights of children of Anglophone Quebeckers to learn French as a second language.

My staff tried to get an answer to this and we were not able to. Is there a similar group, for instance, in the province of Quebec, promoting English, in the same manner you are—an equivalent group for the minority language in Quebec?

Mrs. Brehaut: Not that we are aware of.

• 1130

A voice: They are trying to save English.

Mrs. Marylin Miller (Vice-President, Canadian Parents for French): We have a group of parents in Quebec who are promoting French programs and second language programs, but we do not know of a group of francophone parents promoting English immersion.

Mr. Kilger: The soul-searching I am doing, and this is a personal one, if you will, is that I suppose for any government it is never easy at any one time to decide who gets funding and who does not.

I sometimes see a danger, a pitfall, if you will, that of course if we mobilize a volunteer group to present the view that we share, certainly we are looking after our interests and promoting our interests. I wonder how we balance that, if you will, if in fact we do not recognize or we do not fund groups from an opposite view. Because I guess in the end what happens it is not people being mad as they are, or discouraged or whatever, disillusioned at political individuals and political institutions, but in fact through our funding we are mobilizing citizens against citizens.

I guess that is where I am coming from. It is a broad philosophical political question that I have been wrestling with for some time, because I sit in my constituency office sometimes in Cornwall, where we have a very active group

[Traduction]

Mme Brehaut: Oui.

M. Kilger: Quel est en le montant? Pourriez-vous nous donner des chiffres approximatifs?

Mme Brehaut: Notre association nationale reçoit entre 300,000\$ et 500,000\$, selon la nature de nos projets chaque année.

M. Kilger: Depuis combien d'années obtenez-vous ces subventions?

Mme Brehaut: Depuis 14 ans.

M. Kilger: Depuis le début?Mme Brehaut: Oui.

M. Kilger: Depuis 1977?

Mme Brehaut: Mais pas autant.

M. Kilger: Le montant des subventions a-t-il augmenté ou diminué?

Mme Brehaut: Il a augmenté.

M. Kilger: Vous dites à propos du juste milieu à trouver:

Canadian Parents for French s'intéresse aussi aux droits des enfants des Québécois anglophones à apprendre le français comme langue seconde.

Mon personnel a essayé d'obtenir une réponse à cette question, sans succès. Au Québec, est-ce qu'il existe un groupe semblable au vôtre, mais défendant l'anglais comme langue de la minorité?

Mme Brehaut: Pas à notre connaissance.

Une voix: Ils essaient de sauver de l'anglais.

Mme Marylin Miller (vice-présidente, Canadian Parents for French): Au Québec, nous avons un groupe de parents qui appuie les programmes de français et de langue seconde, mais nous ne connaissons pas de groupe de parents francophones qui préconise l'immersion en anglais.

M. Kilger: Personnellement, la question des subventions me préoccupe beaucoup, et je pense que les gouvernements, quels qu'ils soient, ont toujours du mal à déciser qui peut être subventionné ou non.

Le risque, ou le piège, si vous voulez, c'est que nous défendons nos intérêts lorsque nous appuyons un groupe de bénévoles afin qu'il présente un point de vue qui est semblable au nôtre. Peut-on alors parler d'équité si nous ne subventionnons pas des groupes qui défendent un autre point de vue? Finalement, la colère, le découragement ou la désillusion des gens portent moins sur leurs dirigeants et leurs institutions politiques que sur le fait que nos subventions attisent les ressentiments mutuels des citoyens.

C'est une vaste question que je pose depuis quelque temps, car dans mon bureau de circonscription de Cornwall, j'ai pour voisins deux groupes très actifs, l'APEC et l'ACFO. Ils se trouvent à deux portes de mon bureau, et souvent, je

within the APEC, and also I have a very active group, ACFO. There are two doors to my office, and I sit in my chair and I ask myself if both of them knock at the same time and ask the same question, for instance with regard to the funding, what the hell do I do?

The question I am starting to ask myself is at which point in time does a group like yours, for instance, become less dependent upon government? I know you mean what you say here, it is sincere, and I am not trying to take away from that, believe me. I guess I am asking myself is this an *ad infinitum* funding thing, or at what point in time do we consider funding people, groups, individuals who share an opposite view?

Mrs. Brehaut: I would like to clarify some points, Mr. Kilger. First of all, we do receive funding from the federal government, but I want to make it clear that Canadian Parents for French is a grassroots organization. The impetus for Canadian Parents for French first of all came from parents in local communities. A great deal of our work is done in local communities. Those local chapters do not receive federal government funding. They do a lot of fundraising on their own for the activities they undertake.

I also want to point out that Canadian Parents for French's money is not solely government money. We have a large membership, so a lot of our funds come through our memberships, and also through donations from individuals and foundations. We have a very active fundraising committee, which over the last several years has made a lot of inroads into the funding situation for Canadian Parents for French. We are very conscious of the fact that we have to find other sources of funding as well. I wanted to point that out to you.

As for your other problem, that is-

Mr. Kilger: That is an ongoing one.

Mrs. Brehaut: I guess that is up to the government to figure out.

**Mr. Kilger:** We will keep wrestling with that one, I suppose. Specifically, I mention the advertising that you undertook on television some months ago.

Mrs. Brehaut: The advertising that we undertook?

Mr. Kilger: You had some on television, if I am not mistaken, some months ago.

Mrs. Brehaut: A couple of years ago we had-

Mr. Kilger: Was it that long ago?

Mrs. Brehaut: —a public information campaign.

 $Mr.\ Kilger:$  I will have to get that information. I will get back to you on that one.

I personally witnessed some of your undertakings, and I congratulate you on them. For instance, we had a rendezvous in Cornwall last spring and it was excellent. It was very stimulating and I found it contributed a great deal to the fraternity, the tolerance and all of the... That is why I say I hope no one is misunderstanding me that I am against the group. I guess I am just taking the opportunity while you are here to air some of these concerns that come from the

### [Translation]

me demande ce que je ferais s'ils frappaient en même temps à ma porte pour me poser la même question sur les subventions.

Par ailleurs, je commence à me demander à partir de quel moment un groupe comme le vôtre, par exemple, devient plus indépendant du gouvernement. Je sais que vous êtes convaincu de la validité de votre point de vue, et je ne mets nullement en doute votre sincérité. Mais à propos des subventions, je me demande constamment s'il y a lieu d'aider des groupes ou des gens dont le point de vue diffère du nôtre.

Mme Brehaut: Je voudrais apporter quelques précisions, monsieur Kilger. Tout d'abord, nous recevons des subventions du gouvernement fédéral, mais je tiens à dire que Canadian Parents for French est un organisme de base populaire. Notre association a commencé au niveau local, grâce à des initiatives de parents. Les sections locales ne touchent pas de subventions du gouvernement fédéral, et ce sont elles-mêmes qui recueillent des fonds pour leurs propres activités.

Je voudrais souligner aussi que l'argent de Canadian Parents for French ne provient pas uniquement du gouvernement. Nous avons beaucoup de membres qui nous aident aussi, de même que des particuliers et des associations. Notre comité de financement est très actif depuis plusieurs années déjà, mais nous savons aussi que nous devons trouver d'autres sources de financement. Je tiens à vous le dire.

Quant à la difficulté que vous avez soulevée, qui est...

M. Kilger: Elle est constante.

Mme Brehaut: C'est au gouvernement de la résoudre.

M. Kilger: Nous continuerons d'être aux prises avec ce problème, sans doute. Je voudrais parler en particulier de la publicité que vous avez présentée à la télévision il y a quelques mois.

Mme Brehaut: La publicité?

M. Kilger: Vous en avez présenté à la télévision, sauf erreur, il y a quelques mois.

Mme Brehaut: Il y a deux ans, nous avons présenté...

M. Kilger: Il y a si longtemps que cela?

Mme Brehaut: . . . une campagne d'information publique.

M. Kilger: Il faudra que je m'informe à ce sujet, et je recommuniquerai avec vous.

J'ai suivi certains de vos projets, et je vous en félicite. Par exemple, des rencontres fort stimulantes ont été organisées à Cornwall, au printemps dernier. C'était une très bonne chose qui a beaucoup contribué à l'esprit de fraternité et de tolérance... C'est pour cette raison que je ne voudrais surtout pas que certains pensent que je m'oppose à votre groupe. Mais je tiens à profiter de votre présence ici pour vous faire part des préoccupations des tenants de l'opinion

opposite view, and I guess I will continue to seek what I think would be a better solution or a better balance to some of these issues.

Mrs. Brehaut: Mr. Kilger, maybe I should point out that the rendezvous project, at least the initial stages of our rendezvous project, were funded not by the federal government but by the Charles Bronfman Foundation out of Montreal. That was one of our successful fundraising campaigns in which they provided us with the funds to have a rendezvous program right across the country.

• 1135

Mr. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Mr. Chairman, I would like to join my colleagues in welcoming the Parents for French group. I remember well their visit, I think it might be as many as two years ago, before the legislative committee and what a refreshing presentation, then and now.

In response to Mr. Kilger's remarks, there is no question that governments, yours in your turn and ours in our turn, have the interests of Canadians at heart and all of us share this feeling, would it not be wonderful if we could understand each other more and understand each other's languages? This particular group obviously brings the most constructive contribution I think of any.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Wholeheartedly.

Mr. Layton: Exactly. I knew you felt that, so that is why I could say it. But the tendency for the fringe groups is to get all the attention, because they will cause us to react as they do and cause attention from the press. The more moderate, the more reasonable, the more active and positive often seems to miss the attention of the media. The good news items just do not catch, do they? So I am delighted that you would bring your report before the committee. I think your reference to a couple of items that you find concern with will get the attention of the committee, and I hope they will.

This question I ticked off—I think it was page 5 at the bottom:

The Official Languages Act is an important piece of legislation because it embodies provisions of the Charter of Rights and Freedoms.

You are pleased that the regulations make clear requirements for services by the government in conformity with the act. That is what we are trying to do.

There was a second item:

At this time of uncertainty in our country and as the war concerns in the Middle East fade we will come back to realizing our most serious pre-occupation has to be the unity of the country.

You remind us of that and that it is especially important that governments show determination and leadership in this area.

But then you came to the weaknesses, perhaps, in the whole process and point out that "human beings do not live their lives in tidy packages". A great line on page 7. And it is something we do need to be conscious of as we actually

[Traduction]

contraire, et nous continuerons sans doute à chercher une meilleure solution, une solution plus juste à certaines de ces questions.

Mme Brehaut: Monsieur Kilger, je devrais peut-être dire que les premières phases de notre programme «rendez-vous» avaient été subventionnées non pas par le gouvernement fédéral mais par la Fondation Charles Bronfman de Montréal. C'était une de nos meilleures campagnes de collecte de fonds qui nous a permis de financer le programme «rendez-vous» partout au Canada.

M. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Monsieur le président, je voudrais me joindre à mes collègues pour souhaiter la bienvenue aux représentants de l'association Parents for French. Je me rappelle bien leur dernière comparution devant le comité, il y a peut-être deux ans, et à cette époque comme maintenant on nous a présenté une perspective bien optimiste.

En réponse aux obserations de M. Kilger, il va sans dire que les gouvernements, aussi bien libéral que conservateur, tiennent à défendre les intérêts des Canadiens et nous sommes d'accord sur l'importance de mieux nous comprendre, en commençant par la compréhension de nos langues respectives. À cet égard, ce groupe-ci apporte la contribution la plus utile que je connaisse.

Le coprésident (M. Desjardins): Je suis tout à fait d'accord.

M. Layton: Exactement. Je savais que vous étiez de cet avis, c'est pourquoi je me suis permis cette observation. Mais souvent ce sont les groupes marginaux qui attirent toute l'attention à cause des réactions extrêmes et la controvers qu'ils provoquent. Les points de vue modérés, raisonnables et positifs ne semblent pas intéresser les médias. Les bonnes nouvelles, c'est pas vraiment ça qui accroche, n'est-ce pas? Je suis donc ravi d'avoir eu l'occasion d'entendre votre exposé et je pense que certaines des questions que vous soulevez vont certainement retenir l'attention du comité.

À la page 3 vous affirmez que:

La Loi sur les langues officielles est un texte important parce qu'il incarne les dispositions de la Charte des droits et libertés.

Vous êtes satisfaits de constater que le règlement précise les services que doit offrir le gouvernement conformément à la loi. C'est effectivement notre objectif.

Vous dites également:

À cette époque d'incertitude nationale et maintenant que commence à se régler la guerre au Moyen-Orient, nous devons comprendre que notre plus grande préoccupation, c'est l'unité du pays.

Vous ajoutez que le gouvernement fédéral doit faire preuve de détermination et d'initiative dans ce domaine.

Ensuite vous signalez une faiblesse de ce processus, notamment «le fait que les humains ne sont pas des numéros», comme vous le dites très bien à la page 5. En établissant des règlements qui nous permettent de répondre à

have to impose regulations in order to achieve goals that some people will be more affected and maybe more disadvantaged than others. I hope the minority communities will be consulted when decisions are made about which offices will offer the particular service or services.

Finally, you came down to reminding us again, "I feel sure that it will take time for overall demand to become evident". We tend to suggest that a snapshot is going to show us what it is all about. But it is true that people who have not been given the privilege to use their second language or, their language being the minority, it may be a while before they realize that they do not have to perhaps struggle a little in their second language because they can have the service in their first language.

I think that in each one of those instances your organization has done us a service and I am very pleased that you have taken the time to come up here and join us.

Mr. Chairman, I would only ask in the discussions that Canadian Parents for French have together whether any ideas have been floated which maybe you felt were a little too extreme or a little too demanding or a little too anything. Have you any other suggestions that you have not put in your report that maybe the committee might want to consider, if not now then downstream as regulations become applied?

I take it that you are provincially organized, that there are provincial boards in each case.

Mrs. Brehaut: That is right, yes.

**Mr. Layton:** And your national would only meet on occasion. Is that the way it works?

Mrs. Brehaut: Yes, we have a national board that meets three times a year and we have provincial boards as well, separate provincial organizations.

Mr. Layton: And you do maintain a regular liaison with our Alliance Quebec in the province of Quebec.

Mrs. Brehaut: Yes, we do.

Mr. Layton: Again, with a parallel interest in trying to find the entente between the two. But there has been no dramatic suggestions that you did not dare bring, like doubling your grants.

• 1140

Mrs. Brehaut: I guess I would have to say that we cannot be experts in the fine details of the regulations, so I cannot say that we have come up with any great ideas. I am at a little bit of a loss as to quite what you are getting at. I do not know.

Mr. Layton: We tend to ask each of the departments when they appear before us if the regulations will affect them and if they would like to suggest any way of modifying the regulations to make them more reasonable or liveable with that particular department, like the Post Office or any of them. I just wonder whether your group has sensed any constraints on how you would...

Mrs. Miller: I do not think we have sensed that the regulations would impact on us in any way at all in a negative sense. Many of our provinces have direct liaison with their francophone counterparts, and it might be an interesting question to put to them, because they might have heard sort of grassroots buzzings that have not come to our attention.

### [Translation]

certains objectifs, nous devons comprendre que certaines gens seront davantage touchés que d'autres, parfois défavorablement. J'espère que les communautés minoritaires seront consultées quand on décidera quels bureaux vont offrir tel ou tel service.

Enfin, vous nous dites «je suis convaincue qu'il faudra du temps avant que la demande globale ne devienne évidente». Nous avons tendance à croire qu'un instantané nous permettra de saisir la situation dans son ensemble. Mais c'est un fait que les gens de la minorité linguistique qui n'ont pas eu le privilège d'utiliser leur langue jusqu'ici mettront peut-être un certain temps pour se rendre compte que le service est maintenant offert dans cette langue.

Je pense que votre association nous a fait des observations très utiles et je vous suis reconnaissant d'avoir pris le temps de comparaître.

Monsieur le président, je voudrais demander aux représentants de l'association Canadian Parents for French s'ils estiment que certains articles du règlement sont peut-être un peu trop excessifs ou extrêmes. Avez-vous d'autres idées à nous proposer, peut-être concernant la mise en vigueur du règlement?

Si je comprends bien, votre association est organisée par province, avec un conseil pour chaque province.

Mme Brehaut: C'est exact.

M. Layton: Et le conseil national se réunit de temps à autre?

Mme Brehaut: Oui, nous avons un conseil national qui se réunit trois fois par an aussi bien que des conseils provinciaux et des organismes provinciaux séparés.

M. Layton: Et vous restez en contact régulier avec Alliance Québec.

Mme Brehaut: Oui.

M. Layton: Et vous essayez de favoriser l'entente entre les deux. Mais vous n'avez rien de radical à demander, comme faire doubler vos subventions.

Mme Brehaut: Nous ne pouvons pas être spécialistes en matière de rédaction de règlements, alors il nous est impossible de vous proposer des idées originales. J'ai un peu de mal à comprendre le sens de votre question.

M. Layton: Lorsque comparaissent les représentants de ministères ou des sociétés d'État, nous avons tendance à leur demander s'ils ont des modifications à proposer aux règlements, pour qu'ils soient mieux adaptés à leurs circonstances. Je me demandais donc si vous aviez des contraintes particulières.

Mme Miller: Nous ne prévoyons pas de répercussions négatives suite à l'entrée en vigueur du règlement. Dans de nombreuses provinces on reste en contact avec les fédérations francophones qui sont peut-être plus au courant que nous de ce que pensent les gens qui seront directement affectés.

I think some of our parents would be quite delighted if they could take their little child down to the post office or the RCMP office in their local community and have him buy his stamps in French, for example, which is a service that might not have been available in that community beforehand. Apart from that, I do not really think the regulations would affect us very much. They are really regulations that are going to affect minority communities.

Mr. Layton: If there is one concern that is often expressed among my colleagues, it is that the interest in learning French is high, here on the Hill in particular, but the opportunities for practice, as you say, walking in and testing your skills, are often quite limited in large segments of the country. Maybe this will help in that regard. Thank you.

M. Edmonston (Chambly): Comme mon collègue, je suis extrêmement heureux de voir aujourd'hui l'autre côté de la médaille. On a vu un côté de la médaille qui n'était pas très reluisant il y a quelques jours. Des gens ont dit que la Loi sur les langues officielles était un projet pour faire travailler les francophones à la Fonction publique. Ayant lu votre mémoire en vitesse, je crois que ce n'est pas votre opinion.

Mrs. Brehaut: Not at all.

M. Edmonston: Au cours des deux dernières années, et surtout au cours des 12 derniers mois, nous avons subi des coups et des contrecoups dans les relations entre les anglophones et les francophones canadiens. Il y a eu les discussions qui ont entouré l'Accord du lac Meech. Il y a eu les images de Sault-Sainte-Marie diffusées à la télévision. La ville de Thunder Bay s'est déclarée unilingue. Surtout, il y a eu la Loi 178 au Québec, ainsi que la Loi 101, qui date de plus de deux ans, bien sûr.

Est-ce que ces différents projets de loi et ces images diffusées dans les grands médias ont compliqué votre travail dans une certaine mesure? Est-ce que cela a créé une certaine polorisation, bien qu'il y ait une augmentation du nombre de gens qui veulent apprendre le français? Est-ce que cela a empoisonné un peu le climat?

Mrs. Brehaut: I think it poisoned the climate. I think our biggest frustration, as Mr. Layton pointed out, was the fact that so much of the negative reaction to all of those things received so much press, and so much of the positive reaction or the positive feelings that were still out there received none. If the climate was poisoned, it was poisoned more by the fact that the negative feelings were so much more publicized than the positive ones.

• 1145

We have not seen clear indications that the things that have happened over the past two years are having a direct impact on the desire of Canadians to have their children learn French. In fact, according to the polls we have studied, the desire is still there and is as strong or stronger. To now we have not had a clear indication.

Mrs. Miller: I would like to mention briefly that in British Columbia, on the sunshine coast, an immersion program has been, I believe the euphemism is "phased out". It is not being offered any longer at the lower entry

[Traduction]

Je pense que certains de nos parents seraient ravis s'ils pouvaient amener leur enfant au bureau de poste ou au poste local de la GRC pour lui faire acheter des timbres en français par exemple, si ce n'était pas possible de le faire auparavant. À part cela, je ne vois pas comment ce règlement nous affecterait. Il est conçu pour les communautés minoritaires.

M. Layton: Comme le font remarquer souvent mes collègues, beaucoup de gens veulent apprendre le français, surtout ici au Parlement, mais il y a de vastes régions au Canada où on a très peu l'occasion d'utiliser ses connaissances. Peut-être qu'on va faciliter les choses. Je vous remercie.

Mr. Edmonston (Chambly): Like my colleague, I am very happy to see the other side of the coin here today. A few days ago, we were presented with a far less brighter side with people telling us that the Official Languages Act was just a make-work project for francophones in the Public Service. Having skimmed through your brief, I gather you are not of that opinion.

Mme Brehaut: Pas du tout.

Mr. Edmonston: Over the past 2 years, and particularly the last 12 months, there have been ups and downs in the French-English relationship. There were the discussions surrounding the Meech Lake Accord and the television coverage of events in Sault Ste. Marie. Thunder Bay declared itself unilingual. There was also Bill 178 in Quebec along with Bill 101, which has been in existence for over 2 years.

Has media coverage of these various events complicated things for you in any way? Have you noted any polarization, in spite of the increasing numbers of people wanting to learn French? Has it poisoned the climate?

Mme Brehaut: Je crois que cela a effectivement empoisonné le climat. Comme l'a fait remarquer M. Layton, la plus grande frustration pour nous, c'est de voir que tous ces événements négatifs reçoivent énormément d'attention de la presse mais on ne parle pas du tout des efforts positifs ni des gens qui sont bien disposés. Cela a certainement contribué à envenimer les choses.

Il n'y a rien qui indique que les événements des dernières années ont influencé directement le désir des parents canadiens de faire apprendre le français à leurs enfants. En fait, selon les sondages que nous avons étudiés, ce désir reste aussi fort et s'est peut-être même renforcé.

Mme Miller: Je voudrais mentionner en passant qu'en Colombie-Britannique, la côte du soleil, on a prévu la suppression progressive d'un programme d'immersion. On ne l'offre plus aux premières années et le programme sera

levels, and it will die out as it goes up the scale. We believe this is a direct result of what you call the poisoning of the air. A lot of letters were written to the local press in that area from persons who we suspect and know belong to APEC, letters from British Columbia as well as letters from Ontario. It created an atmosphere within that very small community where the school board I think felt they would be following the political will of the people if they cancelled that program. It was quite messy and there were a lot of accusations flying back and forth in the local press.

I think that is one direct fall-out we could point to. We are monitoring the situation across the country and we do not know of any others that have happened because of that result.

There is another way in which current events have affected things. I am a teacher. I am not bilingual, but I do teach in a dual-track school with a French immersion program and an English stream program. Some of the teachers of the French immersion programs are very worried about what will happen if things in the country change. Will they still have a job, for example? Some of them have become quite distraught and quite emotional as they see a tendency for the country to be breaking up.

Some of our francophone teachers are from Quebec, some are from Vancouver. We are from all over the place. There is this great uncertainty, and on down days people wonder what the point is of trying to teach these kids how to speak French in a Canada that may not need them to speak French in a few years.

Mr. Edmonston: I am here to listen to you, but the message I would give you is that there is a point. There is always a point to having both languages in Canada, in spite of what will occur or not occur with Quebec. That point remains a constant.

There has been a lot of speculation about whether or not Ontario should declare itself bilingual. Would you see that as any help or advancement in your cause as far as giving people an economic motivation as well as an idealistic motivation to learn French?

I learned French with an idealistic motivation, but it certainly helped me economically to know how to speak and also to write French, for the books and things that I had written. I have always felt that the economic motivation probably was the strongest one. That is why I have been harping so long on the RCMP's not giving the \$800 bonuses to their people; I think it is unfair and removes that economic motivation. I hope that by the time these hearings finish we might be able to make some progress with Treasury Board on the RCMP.

First of all, I would like to know if you would welcome Ontario's declaring itself bilingual. Would you see some benefits to the teaching of French—French and English of course, but French in that province—and perhaps increasing the number of families who would be making demands of your organization?

[Translation]

éliminé dès que le dernier groupe l'aura terminé. Nous sommes persuadés que c'est le résultat direct du climat empoisonné que vous avez mentionné. Le journal local a reçu de nombreuses lettres de membres de l'APEC, lettres envoyées de Colombie-Britannique et aussi de l'Ontario. Cela a créé un climat dans la petite localité en question où la commission scolaire a cru bon de supprimer le programme. Cela a provoqué un tollé et il y a eu beaucoup d'accusations de part et d'autre dans le journal local.

C'est la seule retombée directe, à notre connaissance. Nous suivons la situation partout au Canada et nous ne sommes pas au courant d'autres incidents.

L'actualité a eu d'autres répercussions. Je suis professeur. Je ne suis pas bilingue mais j'enseigne dans une école qui offre les deux programmes, le programme d'immersion et le programme anglais. Certains des professeurs qui enseignent les cours d'immersion en français s'inquiètent beaucoup de leur avenir si le pays se transforme. Garderont-ils un emploi, par exemple? Certains commencent à s'alarmer en voyant cette possibilité d'éclatement du Canada.

Certains de nos professeurs francophones sont du Québec, certains sont de Vancouver. Nos origines sont très diverses. Il y a une grande incertitude mais parfois quand les gens sont pessimistes, ils se demandent à quoi ça sert d'apprendre aux enfants de s'exprimer en fançais dans un Canada où le français risque d'être superflu.

M. Edmonston: Je suis là pour écouter, mais je me permets de vous dire que cela sert toujours à quelque chose d'apprendre les deux langues au Canada, quel que soit le sort du Québec.

On s'interroge beaucoup sur la question de savoir si l'Ontario devrait se déclarer comme province bilingue. Pensez-vous que cela avancerait votre cause en donnant aux gens des raisons financières, et non seulement d'ordre idéaliste, pour apprendre le français?

J'ai appris le français pour des raisons de principes, mais je dois dire que j'en ai profité sur le plan économique à cause des livres que j'ai écrits et des autres choses que j'ai faites. J'ai toujours pensé que la motivation économique était probablement la plus forte. Et c'est pour cette raison que je reviens régulièrement à la charge concernant la décision de la GRC de ne pas accorder les primes de bilinguisme de 800\$ à ses membres. Cela me paraît injuste et cela enlève aussi l'incitation financière. J'espère que quand ces audiences seront terminées, nous pourrons faire des progrès avec le Conseil du Trésor concernant la GRC.

D'abord, j'aimerais savoir si vous êtes favorables à ce que l'Ontario se déclare province bilingue. Pensez-vous que cela serait favorable à l'enseignement du français dans cette province; cela ferait augmenter peut-être le nombre de familles qui ont recours à votre association?

Mrs. Brehaut: I think whenever a government takes a leadership role in an area it probably does two things, depending on the area in which it takes the role. I think it gives people confidence to see governments taking a leadership role, for example in official languages, but I also think that depending on the climate and the particular time the role is taken, it can also cause backlash.

• 1150

I find it a really difficult question to ask, whether we think Ontario should take the step to become officially bilingual, because I think it depends very much on the readiness of the province itself. I think, though, that when a government takes a leadership role in the area of official languages, it does make a difference to the job that we can do as parents and to the attitudes of people towards learning the language—a positive difference.

Mr. Edmonston: Well, I do not want to give APEC more publicity than they deserve, which is very little, I think, but other groups would say, and I think they have said traditionally, that they do not want this language shoved down their throats. I have heard it while travelling across this country, and in Quebec as well.

Now, if I am hearing you correctly, what you are saying to me is that there is an important place for government in taking a stand on official languages in Canada, being French and English, and this comes down even to the provincial level. If I am reading too much into what you said, let me know, but I would think that provincially you would welcome a declaration of the Province of Ontario, for example, as being a bilingual province.

Mrs. Brehaut: Yes. But we also recognize the fact that a move like that would cause associations that have negative views to react very strongly. From our experiences in the last couple of years, we know that this negative strength would create a tremendous backlash.

I am always very hesitant to say yes, I would like to see this happen and I would like to see it happen now, because I think there are times when we are more ready for change than not. I think that CPF has had to work very hard in the last couple of years to continue to do the things that we do in the climate we have had to work in.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): In order, I have Senator Lynch-Staunton, Mr. Robichaud, and Senator Tremblay.

**Senator Lynch-Staunton (Grandville):** Thank you, Mr. Chairman. I just have a couple of points, one of clarification because in this country we always use many terms to mean different things.

You say you represent the English-speaking majority. What is your definition of the English-speaking majority—those whose mother tongue is English, or those who speak English but come from elsewhere? What I am trying to get at is are you representing native Canadians whose mother tongue is English, or do you have a significant number of newcomers among your membership who are also keen on learning French as a second language?

[Traduction]

Mme Brehaut: Lorsque le gouvernement assure un rôle de direction, je pense que les effets sont doubles. Cela donne confiance à la population, par exemple dans le domaine des langues officielles, mais selon le climat et le moment choisi, cela peut aussi créer un ressac.

Je pense qu'il nous est très difficile de nous prononcer sur cette question, cela dépend beaucoup de l'état de préparation de la province d'Ontario elle-même. Mais lorsque le gouvernement provincial assume un rôle de direction en matière de langues officielles, cela encourage certainement des attitudes positives chez les parents et ceux qui apprennent la langue.

M. Edmonston: Eh bien, je ne veux pas donner beaucoup de publicité à l'APEC mais selon la rengaine habituelle de certains de ces groupes, ils ne veulent pas qu'on les oblige à apprendre le français de force. Je l'ai entendu à maintes reprises dans mes voyages au Canada et au Québec aussi.

Si je vous comprends bien, la position officielle adoptée par le gouvernement en matière de langues officielles a une certaine importance, même au niveau provincial. Peut-être que je vous fais dire des choses mais il me semble bien que vous seriez favorables à ce que l'Ontario se déclare province bilingue, par exemple.

Mme Brehaut: Oui, tout en reconnaissant que cette décision provoquerait des réactions très fortes de la part des opposants. D'après nos expériences des dernières années, nous savons que cette réaction négative provoquerait un grand ressac.

J'hésite beaucoup à dire oui, j'aimerais que cette décision soit prise et qu'elle soit prise maintenant car je pense qu'il y a des moments où nous sommes mieux disposés à accepter le changement. Au cours des dernières années, notre association a dû travailler très fort pour faire avancer sa cause, vu le climat.

Le coprésident (M. Desjardins): Voici les personnes qui ont demandé la parole: le sénateur Lynch-Staunton, M. Robichaud et le sénateur Tremblay.

Le sénateur Lynch-Staunton (Grandville): Merci, monsieur le président. J'ai quelques observations à faire, et une précision à demander car les mots ont souvent au Canada des sens différents.

Vous dites que vous représentez la majorité anglophone. Comment définissez-vous cette majorité—ceux dont la langue maternelle est l'anglais ou ceux qui peuvent être d'origines différentes mais qui s'expriment en anglais? Je cherche à savoir si vous représentez les Canadiens de souche qui sont anglophones ou avez-vous aussi parmi vos membres beaucoup d'immigrants qui veulent apprendre le français comme deuxième langue?

Mrs. Brehaut: I suppose our membership is primarily English mother-tongue Canadians, although we can certainly number francophones among our membership as well.

**Senator Lynch-Staunton:** No, I do not mean francophones, I mean ethnics, I guess they are called.

Mrs. Brehaut: That is right, an ethnic population too.

**Senator Lynch-Staunton:** But they do not represent a significant portion of your membership?

Mrs. Brehaut: No.

Mrs. Miller: I do not think we have a breakdown of that.

Mrs. Brehaut: I do not think we know the answer.

Mrs. Miller: We certainly have a number of minority children in French immersion programs, and we can assume that some of their parents are likely to belong to Canadian Parents for French, but we do not have a background on the mother tongue of our members.

**Senator Lynch–Staunton:** Does that mean you are not making an effort to widen your membership base by going into the ethnic areas and getting the newcomers and their children involved in the bilingual process?

Mrs. Miller: No. In fact in British Columbia a lot of thought has been given to producing a pamphlet that would interest parents of new immigrants in French immersion programs, particularly the late immersion program, which has the entry point at grades 6 and 7, the 12-year-olds. There has been a thought of translating that pamphlet into five or six different languages so that it would be available for new parents coming into the province. They might not want to put their children in right away because they might want their children to get a base in English as well as the base they have in their own tongue, but they might want to consider a later immersion option for their child down the road. I would say there is quite a strong initiative of making an outreach to new immigrants, at least in British Columbia.

Mrs. Brehaut: We draw our membership primarily from parents who have children learning French, and that certainly includes Canadians whose mother tongue is neither English nor French. There are a lot of children in schools in Canada who are learning English or French as a third language.

• 1155

Senator Lynch-Staunton: Again, I guess it would define what you mean by English-speaking majority.

On the question of immersion, I am going to hazard a conclusion, which I will not be able to support factually, but it is certainly a strong impression. Immersion to my mind has not worked that successfully, certainly not in Montreal. I am talking about French immersion for English–speaking students. The reason is that for many of them it is a compulsory subject, which they take reluctantly. I am talking about the children, not the parents.

[Translation]

Mme Brehaut: Essentiellement nos membres sont des Canadiens ayant l'anglais comme langue maternelle même si nous avons un certain nombre de francophones aussi.

Le sénateur Lynch-Staunton: Non, je ne voulais pas parler des francophones mais des soi-disant «ethniques».

Mme Brehaut: Oui, nous avons des membres de diverses origines ethniques.

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais représentent-ils un élément important de vos membres?

Mme Brehaut: Non.

Mme Miller: Je ne pense pas que nous ayons fait une répartition.

Mme Brehaut: Je ne pense pas que nous puissions répondre.

Mme Miller: Il y a certainement des enfants minoritaires dans les programmes d'immersion française, alors nous pouvons supposer que certains de leurs parents sont des membres de l'association Canadian Parents for French, mais nous n'avons pas de données concernant la langue maternelle de nos membres.

Le sénateur Lynch-Staunton: Cela signifie-t-il que vous ne cherchez pas à augmenter vos membres dans les quartiers ethniques pour que leurs enfants apprennent le français?

Mme Miller: Au contraire. En Colombie-Britannique on a beaucoup réfléchi à la production d'une brochure pour encourager les parents immigrants à inscrire leurs enfants dans les programmes d'immersion en français, surtout l'immersion tardive qui commence en 6e et 7e années, avec les enfants de 12 ans. On a pensé traduire cette brochure en cinq ou six langues différentes à l'intention des parents qui arrivent au Canada. Ils ne veulent peut-être pas que leurs enfants apprennent le français tout de suite, pour qu'ils acquièrent d'abord une bonne connaissance de l'anglais mais l'immersion tardive pourrait certainement les intéresser. Je dirais donc que c'est une clientèle qui nous intéresse beaucoup, du moins en Colombie-Britannique.

Mme Brehaut: Nos membres se recrutent surtout chez les parents dont les enfants apprennent le français, et cela comprend certainement les Canadiens qui ne sont pas d'origine française ni anglaise. Il y a beaucoup d'écoliers canadiens qui apprennent l'anglais ou le français et dont c'est la troisième langue.

Le sénateur Lynch-Staunton: Je pense que cela pourrait encore une fois servir à définir la majorité anglophone.

Pour revenir à l'immersion, la conclusion à laquelle je suis arrivée, qui n'est pas étayée par des faits, mais qui est une impression fortement ancrée chez moi, c'est que l'immersion n'a pas été une réussite, certainement pas à Montréal. Je parle de l'immersion française pour les écoliers anglophones. C'est parce que pour beaucoup d'entre eux, il s'agit d'une matière obligatoire qu'ils apprennent avec réticence. Je parle des enfants, non des parents.

Mrs. Brehaut: You are saying that French immersion in Montreal is a compulsory subject?

**Senator Lynch-Staunton:** Let me finish and then you will be able to give me your impression.

Unless the point is to learn French in school, then it is success. If it is to use French as a language outside the school, after school, and to get mixed into the second language, I do not believe it has been a success, despite the fact that in Montreal you are exposed to both languages in all media, in every shop possible. You are exposed to it.

I can cite you cases of friends and even my own family who have absolutely been exposed to the other language, but unfortunately have not come out of the immersion stream as actively bilingual as one would suppose they might be. The reason, I think, is that psychologically there is still a reluctance to learn that second language. In many cases it is considered to be what Latin and Greek was for those of us who had to take Latin and Greek. I know you do not agree with that, but I wonder how you can convince these two million young people who are now learning French to become bilingual. How many of them will drop French as a language once they get out of the immersion stream?

Mrs. Brehaut: Well, I guess there are a lot of things we could say about what you just said.

**Senator Lynch–Staunton:** Yes, I want to provoke you into convincing me that this immersion program you are supporting and developing, and which is certainly worthy, is a better success than I suggest it might be.

Mrs. Brehaut: I think it is a better success than you think it is. One of the main reasons Canadian Parents for French exists is that we are very well aware of the fact that students, and certainly students in the rest of the country outside of Montreal, have very few opportunities to use their French outside school.

Senator Lynch-Staunton: That is right.

Mrs. Brehaut: We are very well aware of that. We know that it is a very important factor in their development as bilingual, so we spend a lot of our energy providing extra-curricular opportunities for these students to use their French and to develop their language skills further.

We certainly find that when we get students together in a setting, such as the rendezvous programs mentioned earlier, those students can and will use their French. I think it might be unrealistic to expect anglophones to use the French language among themselves. I am not sure that is what you are saying though.

**Senator Lynch–Staunton:** No, but I think it is a good idea. Why can that type of development not take place?

Mrs. Miller: If I understand what you are saying, it is that your children when they are playing and when they are in a non-school setting prefer to speak in their mother tongue.

Senator Lynch-Staunton: Well of course they speak that.

[Traduction]

Mme Brehaut: Vous dites que l'immersion française est une matière obligatoire à Montréal?

Le sénateur Lynch-Staunton: Laissez-moi terminer et vous pourrez ensuite me dire ce que vous en pensez.

Si l'objectif n'est pas d'apprendre le français à l'école, alors c'est une réussite. Si l'objecif est d'utiliser le français hors des murs de l'école, après l'école, et de s'intégrer à la culture de la langue seconde, je ne crois pas que ce soit un succès, en dépit du fait qu'à Montréal, vous êtes constamment en contact avec les deux langues dans les médias, dans les magasins. Les deux langues sont présentes.

Je pourrais vous donner des exemples d'amis ou de membres de ma famille qui ont certainement été mis en contact avec l'autre langue, mais qui malheureusement pas sortis de l'immersion aussi bilingues que l'on pouvait s'y attendre. Pourquoi? Je crois que c'est parce qu'il y a une résistance psychologique à l'apprentissage de la langue seconde. Dans bien des cas, elle est considérée comme le latin et le grec l'étaient à notre époque pour ceux qui devaient apprendre ces langues. Je sais que vous n'êtes pas d'accord mais je me demande comment on pourrait persuader 2 millions de jeunes qui apprennent actuellement le français afin de devenir bilingue. Combien d'entre eux abandonneront la langue française une fois sorti de l'immersion?

**Mme Brehaut:** Je pense qu'il y a beaucoup de choses à dire au sujet de vos dernières affirmations.

Le sénateur Lynch-Staunton: Oui, je vous engage à me convaincre que les programmes d'immersion dont vous faites la promotion et dont vous assurez la mise sur pied et qui sont certainement valables connaissent un meilleur taux de succès que je ne le crois.

Mme Brehaut: Je pense que leur taux de succès est supérieur à ce que vous croyez. Je pense que l'une des raisons d'être de Canadian Parents for French est la conscience du fait que les étudiants, surtout les étudiants canadiens hors de Montréal, ont trop peu d'occasions d'utiliser le français hors de l'école.

Le sénateur Lynch-Staunton: C'est exact.

Mme Brehaut: Nous en sommes bien conscients. Nous savons que c'est un facteur important dans leur apprentissage du bilinguisme et nous consacrons beaucoup d'énergie à la mise sur pied d'activités parascolaires pour qu'ils utilisent le français et qu'ils approfondissent leurs connaissances linguistiques.

Nous avons certainement constaté que lorsque nous regroupions des étudiants en un lieu donné, comme dans le cadre des programmes «rendez-vous» dont nous avons déjà parlé, ils peuvent et veulent utiliser le français. Il serait irréaliste de s'attendre à ce que des anglophones parlent français entre eux. Mais je ne suis pas certaine d'avoir compris ce que vous dites.

Le sénateur Lynch-Staunton: Non, mais ce serait une bonne idée. Pourquoi ce genre d'activité ne pourrait-il pas avoir lieu?

**Mme Miller:** Si je vous comprends bien, vos enfants préfèrent parler leur langue maternelle lorsqu'ils jouent et lorsqu'ils sont hors de l'école.

Le sénateur Lynch-Staunton: Évidemment.

Mrs. Miller: Naturally. But if they wanted to, or if they were required to by being on an exchange, by visiting another country, or by being in the workplace, they could communicate very effectively in French.

Senator Lynch-Staunton: I guess my point is that French immersion by itself is not enough to convince the developing child that the second language he is being taught is one that should stay with him for life. I do not think there is enough outside the immersion course to convince him that it is an essential language. There are obviously enough exceptions to make this worthwhile, I suppose, but too many of them fall by the wayside. They do not need it at work. They do not need it at play. They do not need it in the United States. They do not need it when they go around the world.

I guess I do not have it mathematically. Of the 37,000 you started in 1977, have we any idea today how they have turned out, and what French means for them?

• 1200

Mrs. Brehaut: We do know that the number of bilinguals in Canada has been increasing at a rate of I believe 10% a year for the past several years. So we do know that there are more bilingual—

Senator Lynch-Staunton: I will not argue with you but they do not go through language tests, they just answer questionnaires.

Mrs. Brehaut: That is right. What you can do is provide opportunities for children to learn French. I believe that people who learn a second language are learning a second language. They will use that language to their advantage in situations. Just because a student graduates from a French immersion program and does not use his abilities in French everyday in Montreal, for example, does not mean the program is not a success, that we have not gone a long way to creating a bilingual person, and that the second language cannot continue to develop and grow depending on what that person wants to do with it.

I think we can say that our second language programs are a success from that point of view, but there are also other aspects to learning another language that have a tremendous impact on our society. One of those things is the understanding and the degree of tolerance and acceptance that grows with learning another language. That is as important to me and to the development of my children as how much they use that language after they graduate from their high school in Sherwood Park, Alberta.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you.

Senator Robichaud (L'Acadie—Acadia): It is refreshing to hear you submit this brief. As has been mentioned three or four times, the constructive presentation Mrs. Brehaut just gave us is a big contrast to the destructive diatribe we heard on Tuesday. It is refreshing indeed.

A million things come to mind. For instance, I was happy to hear Mr. Edmonston say that bilingualism helped him in his career. I can say that I would definitely not be here unless I was bilingual. I could never have been elected anywhere in

[Translation]

Mme Miller: Naturellement. Mais s'ils le voulaient, ou s'ils le devaient parce qu'ils sont dans un programme d'échange, en visite dans un autre pays ou parce que c'est nécessaire au travail, ils pourraient communiquer très efficacement en français.

Le sénateur Lynch-Staunton: Ce que je veux dire, c'est que l'immersion française ne suffit pas à persuader l'enfant que la langue seconde qu'on lui enseigne lui sera utile sa vie durant. Je pense qu'il n'y a pas suffisamment d'activités à l'extérieur des cours d'immersion pour le convaincre qu'il s'agit d'une langue essentielle. Il y a bien sûr des exceptions qui rendent ce cours valable mais malheureusement, trop de jeunes s'écartent de cette voie. Ils n'en n'ont pas besoin au travail, ni pour jouer, ni pour aller aux États-Unis. Ils n'en n'ont pas besoin lorsqu'ils voyagent autour du monde.

Je ne pense pas avoir tous les chiffres. Avons-nous une idée de ce qu'il est advenu des 37,000 élèves de 1977. Qu'est-ce que le français signifie pour eux aujourd'hui?

Mme Brehaut: Nou savons que le nombre de personnes bilingues au Canada augmente à un rythme de 10 p. 100 par année, je crois, depuis quelques années. Nous savons donc qu'il y a plus de personnes bilingues. . .

Le sénateur Lynch-Staunton: Je ne le conteste pas, mais ils n'ont pas à passer d'examens de compétences linguistiques. Ils ne font que répondre à des questionnaires.

Mme Brehaut: C'est exact. Ce qu'on peut faire, c'est donner aux enfants l'occasion d'apprendre le français. Je pense que les gens qui apprennent une langue seconde apprennent une langue seconde. Ils utiliseront cette langue à leur avantage, dans certaines situations. On ne peut pas dire que le programme est un échec parce qu'un étudiant ayant terminé le Programme d'immersion française n'utilise pas tous les jours la langue française à Montréal, par exemple. Cela ne signifie pas que nous n'avons pas fait d'efforts pour qu'il devienne bilingue et que ses compétences linguistiques dans la langue seconde ne continuent pas à se développer; c'est à lui à décider ce qu'il veut en faire.

Je pense que nous pouvons dire que nos programmes de langue seconde sont une réussite de ce point de vue. L'apprentissage d'une autre langue a également d'autres avantages qui ont une grande influence sur notre société. Par exemple, la compréhension, la tolérance et l'acceptation des autres qui se développent par l'apprentissage d'une autre langue. Cela compte autant pour moi et pour l'épanouissement de mes enfants que l'utilisation qu'ils feront de cette langue seconde à leur sortie de l'école secondaire de Sherwood Park, en Alberta.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci.

Le sénateur Robichaud (L'Acadie—Acadia): Votre mémoire est réconfortant. Comme on l'a déjà dit trois ou quatre fois, votre exposé constructif, madame Brehaut, fait contraste à la diatribe destructive de mardi. C'est vraiment réconfortant!

De millions de choses me viennent à l'esprit. Ainsi, j'étais bien content d'entendre M. Edmonston déclarer que le bilinguisme avait aidé sa carrière. Je peux certainement affirmer que je ne serais pas ici si je n'étais pas bilingue. Je

New Brunswick unless I had been bilingual. It made my career. It did not help me—it made my career. I hope a lot of the people following courses organized by Canadian Parents for French, whether immersion courses or not, will some day be able to say that bilingualism helped them, if not in their careers at least in their way of life.

Has your organization ever confronted or been confronted by the "Alliance for the Suppression of French", or I should say the Alliance for the Preservation of English? Has there ever been a confrontation? Your views are so diametrically opposed to theirs that it is almost incredible. Has there ever, by way of correspondence or verbally, been a confrontation with these 42,000 people or with any of their number?

Mrs. Miller: I can speak to that from a British Columbia point of view. APEC has publicly stated in British Columbia that one of its prime objectives is to rid the province of the immersion program, although it does not have a problem with children learning French in schools. If that constitutes a confrontation, then yes, that was a confrontation.

• 1205

We are confronted all the time in the newspaper. Figures are bandied about without much responsibility as to the cost of immersion programs and to psychological damage that has been done to children who take immersion, as APEC claims. There have been a lot of claims made. We refute as much as we can. Unfortunately, our letters do not seem to reach the publishers' ears well as APEC's letters, so our rebuttals are often not printed.

**Senator Robichaud:** Are you saying that you are occasionally sending letters to the editor of a given newspaper exposing your views and your program, and that the editor refuses to publish your letters?

Mrs. Miller: Yes.

**Senator Robichaud:** Is that what I heard?

Mrs. Miller: Yes. Absolutely.

Senator Robichaud: Well, what do you do in those cases?

Mrs. Miller: We write again and again. Senator Robichaud: Because they do. Mrs. Miller: It is often never printed.

Senator Robichaud: Do you come back with a second letter?

Mrs. Miller: Yes. And we come back with reasons as to why we think our letters should be published. We have tried and tried. We do not think it is responsible for the press to be presenting one side. I guess it sells more papers.

Senator Robichaud: They suppress information then?

Mrs. Miller: They choose not to print letters from parents of our organization sometimes. Sometimes they do. It varies all over the country. It varies from city to city and place to place. Lots of times we get our letters printed.

[Traduction]

n'aurais jamais pu être élu où que ce soit au Nouveau-Brunswick si je n'avais pas été bilingue. C'est ce qui m'a ouvert cette carrière. Cela n'a pas simplement contribué à mon avancement, c'est ce qui m'a ouvert ma carrière. J'espère que beaucoup de gens qui suivent les cours mis sur pied par Canadian Parents for French, qu'il s'agisse ou non de cours d'immersion, pourront un jour dire que le bilinguisme les a aidés, sinon dans leur carrière du moins dans leur vie.

Y a-t-il déjà eu affrontement entre votre organisme et l'Alliance pour la suppression du français, de son vrai nom Alliance for the Preservation of English? Y a-t-il déjà eu confrontation? Il est incroyable de voir à quel point vos opinions respectives sont diamétralement opposées. Y a-t-il déjà eu confrontation écrite ou orale avec cette association regroupant 42,000 personnes?

Mme Miller: Je peux vous dire ce qu'il en est en Colombie-Britannique. L'APEC a publiquement déclaré en Colombie-Britannique que l'un de ses principaux objectifs était de supprimer les programmes d'immersion dans la province, sans toutefois s'opposer à l'enseignement du français à l'école. Si cela constitue un affrontement, alors oui, il y a eu affrontement.

On s'oppose à nous constamment dans les journaux. De manière irresponsable, on cite des chiffres sur les coûts des programmes d'immersion et sur les dommages psychologiques qu'ont subi certains élèves de l'immersion, d'après l'APEC. Beaucoup d'affirmations pareilles ont été faites. Nous réfutons ce que nous pouvons. Malheureusement, nos lettres n'arrivent pas aussi facilement que celles de l'APEC entre les mains des rédacteurs. Souvent, nos réfutations ne sont pas publiées.

Le sénateur Robichaud: Affirmez-vous que vous envoyez parfois des lettres aux rédacteurs de certains journaux, expliquant votre point de vue et votre programme, et que le rédacteur refuse de les publier?

Mme Miller: Oui.

Le sénateur Robichaud: Ai-je bien compris?

Mme Miller: Oui, absolument.

Le sénateur Robichaud: Que faites-vous ensuite?

Mme Miller: Nous écrivons de nouveau et encore.

Le sénateur Robichaud: Parce qu'eux le font.

Mme Miller: Souvent, les lettres ne sont pas publiées.

Le sénateur Robichaud: En envoyez-vous une autre?

Mme Miller: Oui. Et nous donnons également les raisons pour lesquelles nos lettres devraient être publiées. Nous avons essayé à maintes reprises. Nous pensons qu'il est irresponsable pour un journal de ne présenter qu'un côté de la médaille. Mais j'imagine que c'est bon pour le tirage.

Le sénateur Robichaud: Ils suppriment donc de l'information?

Mme Miller: Ils choisissent parfois de ne pas publier les lettres des parents de notre organisme. Ils le font parfois. Cela varie d'un bout à l'autre du pays, d'une ville à l'autre. Mais souvent, nos lettres sont publiées.

Mrs. Brehaut: It is not always the case that this happens, sir. What can you say? An editor has the right to edit. We have had that experience particularly in British Columbia.

Senator Robichaud: Maybe in weeklies it could happen, because—

Mrs. Brehaut: Oh no, weeklies are the easier papers.

Senator Robichaud: —some can be so parochial.

Mrs. Brehaut: To answer your question a bit further, certainly, as I mentioned in the brief, in Ontario CPF has come head to head with APEC during the French language services debate and the Sault Ste. Marie types of issues at local municipal council meetings and that sort of thing.

Our national president appeared for a very brief program—I cannot remember the name of the CBC program—with Ron Leitch at one point as well. Those are the times that we have come together.

Senator Robichaud: I hope your good will prevails against the mud.

You have quite a large membership. They have 42,000, according to them, enlightened. Your membership is for Canada, or is it centred in Ontario, for instance? I know they have some in British Columbia.

Mrs. Brehaut: Actually our largest provincial membership is in British Columbia.

Senator Robichaud: Are you represented in all the provinces?

Mrs. Brehaut: Yes, we are.

Mrs. Miller: And the territories.

Senator Robichaud: Including Quebec?

Mrs. Brehaut: Yes.

Senator Robichaud: I am expressing my opinion here, for what it is worth. You were asked whether you think that Ontario should be declared officially bilingual. Your answer was so clear and so pragmatic. I use the word "pragmatic" deliberately. It would be good emotionally for a lot of people that it be declared officially bilingual, that is, the province of Ontario, but the backlash would be something terrible. In the current context it would give rise to an emotional outburst. We could expect that if that should happen. I hope it does not happen. I hope the services that will become available if the province is declared bilingual are rendered anyway. I think I have made myself clear without using harsh words, as I sometimes do.

• 1210

I commend you, and I hope you will continue your work. I am prepared to make a contribution to help you and to join the membership. How many members do you have?

 $Mrs.\ Brehaut:$  Thank you very much, sir. We have 18,000 members.

[Translation]

Mme Brehaut: Cela n'arrive pas dans tous les cas, monsieur. Que pouvons-nous dire? Un rédacteur en chef a le droit de choisir. Mais nous avons eu cette expérience, surtout en Colombie-Britannique.

Le sénateur Robichaud: Il s'agit peut-être des hebdomadaires, où...

Mme Brehaut: Non, les hebdomadaires sont les plus accessibles.

Le sénateur Robichaud: . . . règne l'esprit de clocher.

Mme Brehaut: Pour répondre davantage à votre question, comme je l'ai dit dans notre mémoire, en Ontario il y a certainement eu des affrontements entre la CPF et l'APEC pendant le débat sur les services en français et lorsqu'il y avait des débats dans les conseils municipaux, comme à Sault Ste. Marie.

Notre président national a fait une brève apparition dans une émission dont j'oublie le titre, à Radio-Canada, avec Ron Leitch. Nous avons été confrontés dans ces occasions.

Le sénateur Robichaud: J'espère que votre hauteur de vues aura raison de leur bassesse.

Vous avez de nombreux membres. D'après eux, ils ont 42,000 membres éclairés. Vos membres sont-ils un peu partout au Canada ou concentrés, en Ontario, par exemple? Je sais que vous en avez en Colombie-Britannique.

Mme Brehaut: En fait, notre plus grande association provinciale est celle de la Colombie-Britannique.

Le sénateur Robichaud: Êtes-vous représentés dans toutes les provinces?

Mme Brehaut: Oui.

Mme Miller: Et dans les Territoires.

Le sénateur Robichaud: Y compris le Québec?

Mme Brehaut: Oui.

Le sénateur Robichaud: Je vais vous donner mon opinion, en toute humilité. On vous a demandé si vous pensiez que l'Ontario devrait être déclarée officiellement bilingue. Votre réponse a été très claire et pragmatique. J'utilise délibéremment le mot pragmatique. Au point de vue émotif, il serait bon pour beaucoup de gens qu'on déclare l'Ontario officiellement bilingue. Mais la réaction serait terrible. Dans le contexte actuel, cela pourrait soulever les passions. On pourrait s'y attendre. J'espère que cela ne se produira pas. J'espère que les services qui deviendraient disponibles si la province se déclarait bilingue seront fournis quand même. Je crois avoir été clair sans utiliser des termes trop durs, comme j'ai tendance à le faire parfois.

Je vous félicite et j'espère que vous allez continuer votre travail. Je suis prêt à faire une contribution pour vous aider et à devenir membre de votre organisme. Combien de membres avez-vous?

Mme Brehaut: Merci beaucoup, monsieur. Nous avons 18,000 membres.

Senator Robichaud: You have 18,001. Mrs. Brehaut: That is very nice of you.

Senator Robichaud: Thank you.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I think we are all members of your group here. I would like to hope so.

Le sénateur Tremblay (Les Laurentides): Comme d'autres l'ont fait avant moi, je vais souligner le contraste entre votre présentation et celle que nous avons entendue la semaine dernière.

Le genre de dialogue que je souhaiterais engager avec vous, même s'il est un peu tard, suit dans une certaine mesure les questions que mon collègue de gauche vous a posées.

Dans son mémoire, Canadian Parents for French met l'accent sur l'immersion, parce que cela correspond à une réalité. L'immersion est une méthode d'acquisition de la langue seconde, mais il y a d'autres méthodes. Ce qu'il y a de commun entre l'immersion et les autres méthodes, c'est qu'elles sont employées dans les écoles. Par définition, c'est une méthode d'enseignement qui s'applique à l'école.

L'autre aspect de Canadian Parents for French, c'est la volonté «politique» de diffuser l'une des deux langues officielles dans les cas où c'est la langue seconde. Lorsqu'on se place du côté des francophones, la même approche politique signifie qu'on diffuse l'apprentissage de l'anglais.

Il y a une vingtaine d'années, quand la Fondation Charles Bronfman a lancé le mouvement de l'immersion en français, voulait-elle diffuser une méthode d'enseignement présumée plus efficace qu'une autre, où avait-elle la volonté politique de mettre en oeuvre une politique nationale de façon plus productive?

Je pense que c'est le coeur du problème: l'aspect méthode d'enseignement et l'aspect mise en oeuvre d'une politique nationale importante. J'aimerais avoir vos commentaires sur cette distinction que je viens de faire.

Mrs. Miller: If I could just speak briefly to one thing, as far as I am aware, the immersion did not have anything to do with the Charles Bronfman Foundation.

Senator Tremblay: I thought you had said that.

Mrs. Miller: No. We received a grant from the CRB Foundation in order to hold what we call rendezvous across Canada. The rendezvous were to bring children, anglophones who were learning French and francophones, together for a weekend conference. It happened in most conferences. That is where that relationship came in.

• 1215

**Senator Tremblay:** At the beginning all the funding came from the Secretary of State and the federal government?

Mrs. Miller: The funding is provided for the programs. Usually they are called alternate programs through the ministries of education in each province. Now the ministries of education can apply to the federal government for some funding to assist them in the implementation of these programs, as they can apply for assistance in any other program.

[Traduction]

Le sénateur Robichaud: Vous en aurez 18,001.

Mme Brehaut: C'est très gentil à vous.

Le sénateur Robichaud: Merci.

Le coprésident (M. Desjardins): Je crois que nous sommes tous membres de votre organisme ici. Du moins je le souhaite.

Senator Tremblay (Les Laurentides): As others have done before me, I will note the contrast between your presentation and the one we heard last week.

Even though it is a bit late, I would essentially like to follow up on some of the questions my colleague on the left asked you.

In its brief, Canadian Parents for French emphasizes immersion, since this is an approach that is being used in actual fact. Immersion is one method of acquiring a second language, but there are other methods. What immersion has in common with other methods is that they are both used in schools. By definition, it is a teaching method that applies to schools.

The other aspect of Canadian Parents for French is a political will to disseminate one of the two official languages in the case where it is the second language. From the perspective of the francophone side, the same political approach would mean disseminating the teaching of English.

When the Charles Bronfman Foundation launched the French immersion movement approximately 20 years ago, did it wish to disseminate a teaching method that was presumed to be more effective than others or did it have the political will to enact a national policy in a more productive way?

I think that is the core of the problem: The teaching method aspect and the aspect of enacting a major national policy. I would like to hear your comments on the distinction I have just made.

Mme Miller: Si vous me permettez une brève intervention, à ce que je sache, l'immersion n'avait rien à voir avec la Fondation Charles Bronfman.

Le sénateur Tremblay: C'est ce que j'avais cru vous entendre dire.

Mme Miller: Non. Nous avons reçu une contribution de la Fondation CRB afin de tenir ce que nous appelons les «rendez-vous» partout au Canada. Le but de ces «rendez-vous» était de regrouper des enfants anglophones qui apprenaient le français et des enfants francophones pour une conférence d'une fin de semaine. Cela s'est produit dans la plupart des conférences. C'est à ce niveau là qu'est intervenue la Fondation Bronfman.

Le sénateur Tremblay: Au début, tout votre financement provenait du Secrétariat d'État et du gouvernement fédéral?

Mme Miller: Le financement est destiné aux programmes. Il s'agit habituellement de programmes optionnels offerts par les ministères provinciaux de l'éducation. Ceux-ci peuvent maintenant faire une demande de financement auprès du gouvernement fédéral pour les aider à la mise en oeuvre de ces programmes, comme pour tout autre programme.

If I could just reiterate one of the key points of our mission statement, we believe in support for English and French as Canada's two official languages. We believe that young Canadians should have opportunities to become bilingual in these languages. This is really the crux of what we are about. Our job is to try to create and promote opportunities for young Canadians to learn and use French as a second language. Because we are primarily parents of anglophone children or non-francophone children, we are trying to offer our children opportunities to learn Canada's other official language.

**Senator Tremblay:** What about your position on immersion as a method of teaching a secondary language and another method, for instance, core French or something like that?

Mrs. Miller: We support both of those and all methods of teaching French. We realize that people have different views of how bilingual they would like their children to become. Some parents would like their children to become functionally bilingual by the end of high school, other parents would like their children just to have an exposure to the language, to know a bit of the language, to have an exposure to the culture. Then if those children want to go on, they can do so. Some parents like their children to learn to read in English first and then in French. Some parents like their children to learn in French first, then in English. We support all methods if they can help introduce children to the French language and culture.

Mrs. Brehaut: We did point out in the brief that there has been quite an increased interest in and government support for core French in the last little while.

Le sénateur Tremblay: C'est ce que vous dites dans votre mémoire, à la page 3.

Mrs. Miller: Perhaps I could give you a case in point. When the royal commission was going around British Columbia trying to draft ideas for the new school act, Canadian Parents for French groups in British Columbia made 17 different presentations to that royal commission suggesting that core French be offered as far down as kindergarten in British Columbia. At that time it was only mandated in grade 8. We wanted to see it mandated from kindergarten up to grade 10; it has now been mandated from grade 4 to grade 8. It was Parents for French parents who were advocating there be more core French available.

Senator Tremblay: I am very glad to hear that because in terms of the national policy, immersion or another method are on the same level. Maybe you are right, that immersion is a better method, but many people confuse your movement with the method, not understanding that it has a broader perpective in terms of the national policy.

Mrs. Brehaut: I think you would be interested to know that most of our national board of directors have children both in French immersion and core French. I have one in each and so does Marilyn.

[Translation]

Permettez-moi de vous réitérer l'un des points-clés de notre énoncé de mission: nous voulons promouvoir l'anglais et le français comme langues officielles du Canada. Nous estimons que les jeunes Canadiens devraient avoir l'occasion de devenir bilingues et d'apprendre les deux langues. C'est vraiment la raison d'être de notre groupe. Nous devons susciter la création et la promotion de possibilités pour les jeunes Canadiens leur permettant d'apprendre et d'utiliser le français langue seconde. Comme nous sommes surtout des parents d'enfants anglophones ou non-francophones, nous essayons d'offrir à nos enfants la possibilité d'apprendre l'autre lanague officielle du Canada.

Le sénateur Tremblay: Quel est votre position sur les diverses méthodes d'enseignement de langue seconde comme l'immersion ou une autre, le cours de base en français, par exemple?

Mme Miller: Nous appuyons cette méthode et toutes les méthodes d'enseignement du français. Nous comprenons que les gens aient une opinion différente sur le degré de bilinguisme qu'ils désirent pour leur enfant. Certains parents souhaitent que leur enfant soit fonctionnellement bilingue à la fin du cours secondaire. D'autres voudraient simplement que leurs enfants soient mis en contact avec la langue, qu'ils la connaissent un peu, et qu'ils connaissent un peu la culture française. Ensuite, si les enfants veulent approfondir leur connaissance de la langue, ils peuvent le faire. Certains parents préfèrent que leur enfant apprennent d'abord à lire en anglais, puis en français. D'autres veulent que leur enfant apprennent d'abord à lire en français, puis en anglais. Nous appuyons toutes les méthodes si elles peuvent favoriser l'initiation de l'enfant à la langue et à la culture françaises.

Mme Brehaut: Dans notre mémoire, nous avons signalé que dernièrement, il y avait eu une augmentation de l'intérêt et de l'appui gouvernemental pour les cours de base en français.

Senator Tremblay: This is what you say in your brief on page

Mme Miller: Je pourrais peut-être vous donner un exemple. Lorsque la commission royale s'est déplacée en Colombie-Britannique pour recueillir des idées sur une nouvelle loi sur les écoles, les groupes provinciaux de notre organisme ont comparu 17 fois devant la commission pour suggérer que les cours de base en français soient offerts dès la maternelle. À l'époque, il n'y en avait qu'en huitième année. Nous voulions que ces cours soient donnés de la maternelle à la dixième année. Ils sont maintenant offerts de la quatrième à la huitième année. C'est notre organisme qui a fait pression pour que davantage de cours de base en français soient dispensés.

Le sénateur Tremblay: Je suis très heureux de vous l'entendre dire parce que pour ce qui est de la politique nationale, l'immersion et les autres méthodes sont sur le même pied. Vous avez peut-être raison de dire que l'immersion est une méthode préférable mais beaucoup de gens confondent votre mouvement et cette méthode. Ils ne comprennent pas que vous avez une perspective plus large en ce qui touche la politique nationale.

Mme Brehaut: Vous serez peut-être content d'apprendre que la plupart des membres du Conseil de direction national ont des enfants à la fois dans des cours d'immersion et dans des cours de base. C'est mon cas et celui de Marilyn.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Other questions or comments? Mr. Edmonston.

Mr. Edmonston: I would like to look at the problem your group may have in terms of its funding, making you vulnerable to attacks by other groups. I think that would be the first thing they would go after. By the way, I understand that there are hundreds of thousands of hours of volunteer work, and what funding there is in no way accounts for all the work you are doing. But it makes you, I would think, an easy target for groups to say that this group is an apologist or a defender of the official languages, it is an outgrowth of the federal government. If it were to stand on its own and ask for parents or participants to pay for what it is doing out of their own pockets—they do to a certain degree, but I mean to pay for all of the costs, a user—pay formula—your group would not survive.

• 1220

One, has that criticism been raised? Two, have you taken steps to try to broaden the base of your revenues so that you can obtain independent funding to permit you to be an entity apart from the federal government as far as funding is concerned? You could have perhaps more consistent activities or policies so that you are not vulnerable to any change in government policy as to how much it will finance you. Do you know what I mean here?

An overwhelming amount of financing from the federal government or any government body has a disabling influence upon a lot of volunteer groups. If they do not get that funding, they do not survive. They are constantly searching for new funding, spending a lot of time on new grant requests, and many times their priorities themselves are dictated by those people who are funding them. Those priorities may be quite different from what you are seeing at the grassroots level.

Mrs. Brehaut: First of all, I tried to indicate to you earlier that we are making efforts to raise funds independently of government sources. I mentioned that we do have an active fundraising committee and—

**Mr. Edmonston:** What percentage of your funds now are apart from the government?

Mrs. Brehaut: About 70%?

 $\mathbf{Mr.}$  Edmonston: Oh, 70% of your funding now comes from private —

Mrs. Brehaut: No, 30%.

 $\mbox{Mr. Edmonston:} \mbox{So } 30\%$  comes from the people who are users of your services.

Mrs. Miller: And moneys that are raised.

Mr. Edmonston: Donations. . . but 30%.

Mrs. Brehaut: As to your question about whether we would exist if government funding were not available, I think the things this organization does at the grass roots level would continue.

[Traduction]

Le coprésident (M. Desjardins): D'autres questions ou commentaires? Monsieur Edmonston.

M. Edmonston: J'aimerais que nous parlions des problèmes que vous pourriez avoir à cause de votre financement, qui vous rend vulnérable aux critiques des autres groupes. C'est sur ce sujet qu'ils vous attaqueraient d'abord. Je vous signale que je comprends qu'il v a des centaines de milliers d'heures de bénévolat et que le financement que vous recevez n'est pas une mesure de tout le travail que vous faites. Mais je pense que cela vous fait prêter le flan à la critique de groupes qui pourraient prétendre que vous êtes l'apôtre ou le champion des langues officielles et que vous êtes un porte-parole du gouvernement fédéral. Si l'organisme était autonome et demandait aux parents ou aux participants de payer de leurs poches les activités offertes—ce qu'ils font déjà dans une certaine mesure—s'ils devaient payer l'équivalent de tous les coûts, s'il y avait une formule où l'utilisateur paye, votre groupe ne survivrait pas.

Premièrement, cette critique a-t-elle déjà été faite? Deuxièmement, avez-vous pris des mesures pour multiplier vos sources de revenu afin d'obtenir des fonds indépendants, ce qui vous permettrait d'être tout à fait autonomes par rapport au gouvernement fédéral, pour ce qui est du financement? Vous pourriez peut-être avoir des activités ou des politiques plus uniformes afin de ne plus être vulnérables à tout changement de politique qui concernerait votre financement. Comprenez-vous ce que je veux dire?

Une trop large part de financement provenant du gouvernement fédéral ou de tout organisme gouvernemental a une influence négative sur de nombreux groupes bénévoles. S'ils ne reçoivent pas ces fonds, ils ne peuvent survivre. Ils doivent constamment chercher de nouvelles sources de crédit, prendre le temps de remplir de nouvelles demandes de subvention et dans bien des cas, leurs priorités sont fixées par ceux qui les financent. Ces priorités peuvent différer beaucoup de celles de la base du mouvement.

Mme Brehaut: Tout d'abord, je vous ai expliqué plus tôt que nous nous efforçions de trouver des fonds ailleurs qu'au gouvernement. Je vous ai parlé de notre comité de collecte de fonds, très actif, et. . .

M. Edmonston: Quel pourcentage de votre budget vient d'ailleurs que du gouvernement?

Mme Brehaut: Environ 70 p. 100.

M. Edmonston: Ah bon, 70 p. 100 de votre budget vient maintenant de fonds privés. . .

Mme Brehaut: Non, 30 p. 100.

M. Edmonston: Donc, 30 p. 100 de vos revenus proviennent de votre clientèle.

Mme Miller: Et des campagnes de collecte de fonds.

M. Edmonston: Des dons. . . mais 30 p. 100.

Mme Brehaut: Pour répondre à votre question sur notre survie en l'absence de subventions gouvernementales, je pense que les activités de notre organisme continueraient au niveau local.

I explained earlier that government funding does not go directly to the grassroots level of our organization—our 200 local chapters, for example—and I think our activities would continue very strongly at that level because the commitment of the parents to their children and their development is there. Certainly if our budget were to decrease at the national or provincial levels, our activities would decrease.

Mr. Edmonston: What I would like to do is compare that with groups like APEC. They receive no government funding. They have 42,000 members. A person would look at your group and their group, at which one is the most popularly financed—and I am not agreeing with their position at all—the one most popularly financed is their group.

The question I would raise to you, though, is this. How can you maintain that you have the support of the Canadian public when perhaps only 6,000 of your 18,000 members are really supporting the cost of your program?

Mrs. Miller: I think we can maintain that we have the support of the Canadian public in what we try to do because recently Environics Canada conducted a poll that affirmed that approximately 69% of anglophones in Canada wanted their children to learn French in school.

Mr. Edmonston: They are not paying for it, though.

Mrs. Miller: No, but they are-

Mr. Edmonston: They refuse to pay for it, but they say that they support it. I want to put that in comparison, Mr. Chairman. There are people who are organizing and taking money out of their pockets to oppose bilingualism, and the people who do not, apart from taxpayers, are not organizing to the same extent. Wake up and smell the coffee.

• 1225

Senator Tremblay: I would like to say a few words. The basic funding for the education of children in an immersion course is the school system and the taxpayers are financing the school system. The Canadian Parents for French aspect of it is very marginal in those terms.

Mr. Layton: There are 260,000 students in school—

**Senator Tremblay:** It costs \$2,000, \$3,000, or \$4,000 a year for a child in the school.

Mrs. Brehaut: If we are going to play the numbers game, something else to point out as well as what has just been very kindly pointed out is the fact that Canadian Parents for French, while it is the only national organization that does what it does, does not stand alone. There are parent advisory committees and local parent advisory groups in most places in the country supporting French second language education. They are not all members of Canadian Parents for French.

M. Edmonston: Je sais bien que vous travaillez avec d'autres. Je sais aussi qu'il peut être difficile de recruter des membres, parce que vous n'êtes pas une association qui lance un appel démagogique. Je sais tout cela, mais je m'excuse: je trouve que vous avez très peu de membres pour le bon travail que vous faites. Comprenez-vous? Je trouve aberrant que vous ayez tellement peu de membres et qu'il y ait tellement peu de gens qui vous appuient avec de l'argent. Nous,

[Translation]

J'ai expliqué plus tôt que les subventions gouvernementales n'allaient pas directement à nos 200 sections locales. Je crois que nos activités seraient certainement maintenues à ce niveau, à cause de la détermination des parents qui veulent l'épouissement de leurs enfants. Évidemment, si notre budget était réduit aux niveaux national et provincial, nos activités s'en trouveraient ralenties.

M. Edmonston: J'aimerais maintenant vous comparer à des groupes comme l'APEC. Ce dernier ne reçoit aucune subvention gouvernementale. Il compte 42,000 membres. En comparant vos deux groupes, force nous est de constater, même si je ne suis pas d'accord avec la position de l'APEC, que ce dernier est celui dont le financement est le plus de type populaire.

Voici ma question. Comment pouvez-vous prétendre avoir l'appui des Canadiens alors que seulement 6,000 de vos 18,000 membres contribuent vraiment aux frais de votre programme?

Mme Miller: Je pense que nous pouvons prétendre que nos efforts ont l'appui des Canadiens puisqu'un récent sondage d'Environics Canada révèle qu'environ 69 p. 100 des anglophones canadiens souhaitaient que leurs enfants apprennent le français à l'école.

M. Edmonston: Ils ne paient toutefois pas pour ces cours.

Mme Miller: Non, mais ils. . .

M. Edmonston: Ils refusent de payer mais se disent en faveur des cours. Faisons une comparaison, monsieur le président. Certaines gens s'organisent et dépensent de leur argent pour s'opposer au bilinguisme. D'autres ne le font pas, sinon à l'aide de l'argent des contribuables, et ne sont pas aussi organisés. Ouvrez-vous les yeux!

Le sénateur Tremblay: J'aimerais dire quelques mots. Le financement de base de l'éducation de nos enfants dans les cours d'immersion provient du système scolaire et ce sont les contribuables qui financent le système scolaire. La participation de Canadian Parents for French à ce chapitre est assez marginale.

M. Layton: Il y a 260,000 élèves dans les écoles qui. . .

Le sénateur Tremblay: Il en coûte 2,000\$, 3,000\$ ou 4,000\$ par année par enfant dans une école.

Mme Brehaut: Si nous voulons parler «chiffres», rajoutons à ce qui a déjà été très aimablement signalé: bien que Canadian Parents for French soit le seul organisme national qui fasse ce genre de travail, nous ne sommes pas seuls. Il existe des comités consultatifs parentaux et des groupes consultatifs de parents à l'échelle locale presque partout où on offre l'enseignement du français langue seconde. Ces gens là ne sont pas tous membres de Canadian Parents for French.

Mr. Edmonston: I know that you work with others. I also know that it maybe difficult to recruit members, because you do not promote a demagogical standpoint. I know all that, but I am sorry, I find that you have very few members given the excellent work you do. Do you understand what I mean? The fact that you have so few members and that so few people support you financially, is aberrant to me. We Canadians say that we support two languages, but when the

Canadiens, disons que nous sommes en faveur des deux langues, mais quand vient le moment d'appuyer financièrement des organismes comme le vôtre, nous refusons de donner de l'argent, sauf pour un de nos collègues ici qui veut devenir membre. Je suis extrêmement content d'apprendre cela. Je trouve que vous aurez toujours une certaine vulnérabilité en disant que vous représentez vraiment ce que le public est prêt à payer.

Vous dites qu'il faut apprendre les deux langues, le français et l'anglais. Parlez-vous vous-mêmes le français?

Mme Miller: Un peu et très mal.

M. Edmonston: Pour moi, vous êtes des ambassadeurs de ce que vous croyez. D'après moi, des ambassadeurs qui préconisent les deux langues devraient parler les deux langues. Comme vous comprenez les difficultés de l'apprentissage d'une deuxième langue, le français, vous êtes en mesure de discuter avec les autres et de comprendre le problème qu'éprouvent les autres à apprendre une deuxième langue. Ne trouvez-vous pas que vous êtes un peu vulnérables du fait que vous ne pratiquez pas vous-mêmes une chose que vous prêchez?

Mrs. Miller: I can answer that.

M. Edmonston: Pouvez-vous le faire en français?

Mrs. Miller: No, not without practising first.

M. Edmonston: Je comprends.

Mrs. Miller: I think that in many ways being an anglophone parent who wants my children to learn French helps to give Canadian Parents for French some credibility. A lot of people do not understand that anglophone children may want to become bilingual citizens of this country.

I am an anglophone parent who cannot help when my child needs help with homework in French, but I want my children to learn French. I believe very much that Canada is going to be a better place if the children in this country can talk to each other in each other's languages. So I am putting my children into this system, and it is not because I am bilingual.

Perhaps it is because I am not bilingual that I feel so strongly. Perhaps that is one of the reasons that a majority of our members live in British Columbia. Because we are so far from the francophone centre and reality of this country, maybe we feel a very strong need to try to do something about it.

Are we vulnerable? Yes, we are. If you could come up with any good ideas as to how we could become less financially vulnerable, we would really appreciate it. We have had membership drives. We have done almost everything that we can think of to try to convince all the parents of those 260,000 children, or however many children there are, to join Canadian Parents for French.

• 1230

We are finding in some areas that we are victims of our own success. It is so well implemented within the school system now that parents go to the school board, they ask them whether they want early immersion, late immersion,

### [Traduction]

time comes to provide financial support to organizations like yours, we refuse to do so, except for one of our colleagues here, who wants to become a member. I am very pleased to hear that. I think you will always be vulnerable to some extent when you say that you truly represent what the public is prepared to pay for.

You say that we must learn both languages, French and English. Do you yourself speak French?

Mrs. Miller: A little bit and very badly.

Mr. Edmonston: To my mind, you are ambassadors for what you believe in. I think that ambassadors who advocate learning both languages should speak both languages. Since you understand the difficulty of learning a second language, French, you are in a good position to discuss the issue and understand the problems experienced by others in learning a second language. Do you not think that you are a bit vulnerable because of the fact that you yourself do not practice what you preach?

Mme Miller: Je peux répondre à cette question.

Mr. Edmonston: Can you answer in French?

Mme Miller: Non, pas à moins de pratiquer d'abord.

Mr. Edmonston: I understand.

Mme Miller: Je crois qu'à bien des égards, être un parent anglophone qui désire que mes enfants apprennent le français donne une certaine crédibilité à Canadian Parents for French. Beaucoup de gens ne comprennent pas que des enfants anglophones puissent vouloir devenir des citoyens bilingues du Canada.

Je suis un parent anglophone qui ne peut pas aider mon enfant lorsqu'il éprouve des difficultés à faire ses devoirs de français, mais je veux que mes enfants apprennent le français. Je crois fermement que le Canada va être meilleur si nos enfants peuvent se parler dans leur langues mutuelles. Or, j'ai placé mes enfants dans ce système, et ce n'est pas parce que moi je suis bilingue.

C'est peut-être parce que je ne suis pas bilingue que j'y crois si fermement. C'est peut-être pourquoi la majorité de nos membres habitent en Colombie britannique. Dans cette province, nous sommes très loin du centre et de la réalité francophone canadienne, mais nous éprouvons un besoin pressant d'essayer d'améliorer la situation.

Sommes-nous vulnérables? Oui, nous le sommes. Si vous pouvez nous suggérer des moyens de devenir moins vulnérables sur le plan financier, nous vous serions très reconnaissants. Nous avons fait du rucrutement de membres. Nous avons fait tout ce qui nous est venu à l'esprit pour convaincre tous les parents de ces 260,000 enfants, ou quel que soit leur nombre, de devenir membres de Canadian Parents for French.

À certains égards, nous constatons que nous sommes victimes de notre propre succès. De nos jours, l'enseignement du français langue seconde est tellement bien établi dans le système scolaire que lorsque les parents se présentent à la

middle immersion or core French, and the parent just signs on the dotted line. He does not have to fight for that program because it is so well entrenched within the district. That parent then asks, why bother with this group, what am I going to get? We are working on that problem, and I agree that we are vulnerable. If you have any good ideas, we can use any help we can get.

Mr. Edmonston: The criticism was well intended. Coming from a grassroots organization myself, I know that you do become vulnerable in a sense. The first thing your adversaries ask you is how many people you represent and where you get your money from. It is unfortunate. In your case, I think you are doing very good work, and the compensation you receive, from what I have been told, is much less than what you deserve. I would like to underline that point and the fact that because you cannot always trust government, the need for independent revenue is always there. I am learning that more and more each day.

Mr. Kilger: I have some brief questions on the distribution of the membership. If you do not have the figures today, would it be possible to share with us, on a territorial and provincial basis, the makeup and distribution of the membership?

**Mrs. Brehaut:** The make-up of the membership or the number of members in each of those areas?

Mr. Kilger: In each of those regions—British Columbia, Alberta, Saskatchewan and so on.

Mrs. Brehaut: I can give you a rough idea. We have over 5,000 members in B.C.

Mrs. Miller: We have just over 4,000 in Ontario.

Mrs. Brehaut: We have close to 3,000 in Alberta, about 1,800 in Saskatchewan, and a few less than that in Manitoba. In Nova Scotia we have roughly 1,500, I believe. In the Northwest Territories—

Mrs. Miller: About 250?

Mrs. Brehaut: Perhaps not quite that many.

**Senator Robichaud:** I am very interested in New Brunswick.

Mrs. Brehaut: In New Brunswick we have about 800.

Mrs. Miller: Not as many as we should.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Could you send us those numbers?

Mr. Kilger: Could you table them with us?

Mrs. Brehaut: Yes.

[Translation]

commission scolaire, on leur demande s'ils désirent l'immersion précoce, tardive, de durée moyenne, ou le Programme cadre de français, et ces parents n'ont qu'à signer les documents voulus. Ils n'ont plus besoin de se battre pour obtenir ces programmes car ils sont si bien ancrés dans le système scolaire. Ces parents se disent donc, pourquoi m'impliquer dans cet organisme; qu'est-ce que cela va me donner? Nous nous penchons actuellement sur ce problème, et je suis d'accord pour dire que nous sommes vulnérables. Si vous avez de bonnes idées, nous accueillerons volontiers toute l'aide que vous pourrez nous fournir.

M. Edmonston: Ce reproche était bien intentionné. Puisque je viens moi-même d'un organisme de base populaire, je comprends comment l'on devient vulnérable d'une certaine façon. La première question que vous posent vos adversaires est le nombre de personnes que vous représentez et la source de votre financement. C'est malheureux. Dans votre cas, je crois que vous faites une excellent travail, mais d'après ce qu'on me dit, vos efforts ne sont pas pleinement récompensés. Je tiens à le souligner, ainsi que le fait que puisque l'on ne peut toujours se fier au gouvernement, la nécessité d'avoir un revenu indépendant est toujours présente. C'est une leçon que j'apprends de plus en plus chaque jour.

M. Kilger: J'ai quelques questions très brèves sur la répartition de vos membres. Si vous n'avez pas les chiffres avec vous aujourd'hui, pourriez-vous nous procurer la composition et la distribution de vos membres par territoire et par province.

Mme Brehaut: La composition de nos membres ou le nombre de membres dans chacune des régions?

M. Kilger: Dans chacune de ces régions—la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan et ainsi de suite.

**Mme Brehaut:** Je peux vous donner des chiffres approximatifs. Nous avons plus de 5,000 membres en Colombie-Britannique.

Mme Miller: Nous en avons un peu plus de 4,000 en Ontario.

Mme Brehaut: Nous en avons près de 3,000 en Alberta, environ 1,800 en Saskatchewan, et un peu moins que cela au Manitoba. En Nouvelle-Écosse nous en avons environ 1,500, je crois. Dans les Territoires du Nord-Ouest...

Mme Miller: Environ 250?

Mme Brehaut: Peut-être un peu moins.

Le sénateur Robichaud: Je serais très intéressé de connaître le chiffre pour le Nouveau-Brunswick.

Mme Brehaut: Au Nouveau-Brunswick, nous en avons environ 800.

Mme Miller: Nous devrions en avoir plus.

Le coprésident (M. Desjardins): Pourriez-vous nous faire parvenir ces chiffres?

M. Kilger: Pourriez-vous les déposer auprès de notre comité?

Mme Brehaut: Certainement.

Mr. Kilger: I think Mr. Edmonston put it very well in terms of us are playing the devil's advocate, but this is not to be mistaken for how we feel about the work you do and the contributions you are making. You also mentioned provincial funding. Is there provincial funding across the country or is it just in certain provinces that you get funding?

Mrs. Miller: The fact that education is a provincial matter...these programs are being provided—

Mr. Kilger: So Canadian Parents for French do not receive funding allocations directly from the Province of Ontario, for example, as you would from the federal government?

Mrs. Miller: I believe Ontario makes application to a couple of government departments for grants. We receive a small grant from the Minister of Education in British Columbia to assist us with putting on *Concours*, a public speaking contest in British Columbia.

Mr. Kilger: Would it also be possible to share that information with us?

 $Mrs.\ Miller:$  We have those figures, but I do not have them with me.

Mr. Kilger: No, that is fine.

Mrs. Brehaut: One thing that should be mentioned is that government programs exist and have criteria, we learn about them and then apply for grants. We apply along with other people who apply for grants, so we get some grants and we do not get others.

Mr. Kilger: Earlier we asked you whether you could operate without federal funding. Let me turn that question around. Could the federal government, which has the resources and the money, do what you are doing?

Mrs. Brehaut: Absolutely not.

Mr. Kilger: In other words, getting back to my original question, if you were not involved or if you were involved but not receiving funding as some of the other groups are, would the government be able to do what you are doing?

Mrs. Brehaut: No, I think the kind of promotional work we do in terms of French education is a very personal kind of thing, and I think that as individuals we care very deeply about what we do. That one-on-one type of promotion is what is so successful in this country. I do not think governments can promote in the same way.

• 1235

Mr. Kilger: Thank you very much.

Senator Tremblay: I have a short question. You say that you will provide us with the breakdown of your membership by province and so on. Do you have any breakdown of your membership in terms of what might be called "social classes"? In other words, are you an elitist movement or a popular movement? How deeply have you penetrated?

[Traduction]

M. Kilger: Je crois que M. Edmonston a bien fait valoir que nous nous faisions les avocats du diable, mais je tiens à souligner que cela n'a rien à voir avec notre opinion du travail que vous faites et de votre contribution. Vous avez également mentionné un financement provincial. Obtenez-vous un financement de toutes les provinces ou s'agit-il simplement de certaines d'entre elles?

Mme Miller: Puisque l'éducation relève du palier provincial...ces programmes sont fournis...

M. Kilger: Canadian Parents for French ne reçoit pas de financement direct de la province de l'Ontario, par exemple, de la même façon que vous en recevez du gouvernement fédéral?

Mme Miller: Je crois que notre section ontarienne présente une demande de financement à quelques ministères provinciaux. Nous recevons une petite contribution du ministère de l'Éducation de la Colombie-Britannique pour nous aider à financer le programme *Concours*, un concours d'art oratoire qui se tient dans cette province.

M. Kilger: Pourriez-vous nous procurer ces renseignements?

Mme Miller: Nous avons ces chiffres, mais je ne les ai pas ici.

M. Kilger: Bien.

Mme Brehaut: Il serait bon de mentionner que les programmes gouvernementaux existent, qu'ils comportent certains critères et que présentons des demandes de subventions en conséquence. Nous présentons ces demandes au même titre que d'autres groupes. Dans certains cas nous recevons une subvention et dans d'autres pas.

M. Kilger: On vous a demandé tantôt si vous pouviez fonctionner sans financement fédéral. Permettez-moi de vous poser la question de façon différente. Est-ce que le gouvernement fédéral, avec toutes ses ressources et son argent, pourrait faire ce que vous faites?

Mme Brehaut: Absolument pas.

M. Kilger: En d'autres mots, pour en revenir à ma première question, si vous n'étiez pas impliqués ou si vous étiez impliqués mais que vous ne receviez pas le financement au même titre que d'autres groupes, est-ce que le gouvernement pourrait faire ce que vous faites?

Mme Brehaut: Non, je crois que le travail que nous faisons pour promouvoir l'enseignement du français relève d'un engagement très personnel, et je crois que c'est une question qui nous tient beaucoup à coeur en tant qu'individus. Ce genre de promotion individuelle, d'une personne à l'autre, est l'essence même de notre réussite au Canada. Je ne crois pas que les gouvernements puissent avoir le même impact.

M. Kilger: Merci beaucoup.

Le sénateur Tremblay: Une brève question. Vous dites que vous allez nous procurer une ventilation de vos membres par province, et ainsi de suite. Avez-vous également une ventilation par ce qu'on pourrait appeler «classe sociale»? En d'autres mots, êtes-vous un mouvement élitiste ou populaire? Dans quelle mesure avez-vous pénétré les différentes couches sociales?

Mrs. Brehaut: When we did our last Environics survey, one question was related to that aspect. Was it membership or the general public in terms of...?

A witness: It was membership.

**Senator Tremblay:** If you have some indication in that regard I would be most interested in having it.

Mr. Edmonston: Mr. Chairman, I am going to be very brief.

Mon collègue, le sénateur Lynch-Staunton, a dit que les cours d'immersion n'avaient pas eu beaucoup de succès au Québec et à d'autres endroits. Il parlait surtout de son expérience ou de l'expérience de ses amis.

Ce n'est pas la compréhension que j'ai de la chose. Je pense même que l'Office de la langue française a déjà publié des statistiques démontrant que la méthode d'immersion a vraiment réussi et qu'à la suite de ces cours d'immersion, les gens ont beaucoup augmenté leur connaissance du français.

J'aimerais suggérer au Comité que nous fassions une recherche pour savoir d'où viennent ces statistiques pour clarifier la situation.

Le coprésident (M. Desjardins): On reviendra sur ce point. Je vais demander qu'on fasse un relevé pour le Comité.

Le sénateur Robichaud: Monsieur le président, j'aimerais que nous obtenions la liste des noms et adresses des 42,000 membres de l'APEC et 42,000 copies du mémoire soumis aujourd'hui.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): You will be obliged to keep in touch with Mr. Leitch to obtain those.

Le sénateur Robichaud: Est-ce que je pourrais avoir 42,000 copies du mémoire?

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): In conclusion, Mrs. Brehaut and Mrs. Miller, thank you very much for your appearance before our committee. You have given us the opportunity to have a very good debate. Once again, congratulations on your efforts and for what you are doing all over the country.

Mrs. Brehaut: I would like to thank you very much for this opportunity and for your expressions of personal support.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): This meeting is adjourned.

[Translation]

Mme Brehaut: Lorsque nous avons mené notre dernier sondage Environics, une des questions posées portait sur cet aspect. S'agissait-il des membres ou du grand public pour ce qui est de...?

Un témoin: Il s'agissait des membres.

Le sénateur Tremblay: Si vous avez quelques renseignements que ce soit à ce sujet, je serais fort intéressé d'en prendre connaissance.

M. Edmonston: Monsieur le président, je vais être très bref.

My colleague, Senator Lynch-Staunton, stated that immersion had not been very successful in Quebec and elsewhere. He spoke mainly about his own experience and that of his friends.

That is not my understanding of the situation. I think that even the *Office de la langue française* has published statistics showing that the immersion method has been truly successful and that following such instruction, students have greatly increased their knowledge of the French language.

I would like to suggest that the committee conduct research to determine where these statistics come from in order to clarify this situation.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): We will come back to that point. I will ask that such figures be prepared for the committee.

Senator Robichaud: Mr. Chairman, I would like us to obtain the list of the names and addresses of the 42,000 members of APEC as well as 42,000 copies of the brief submitted here today.

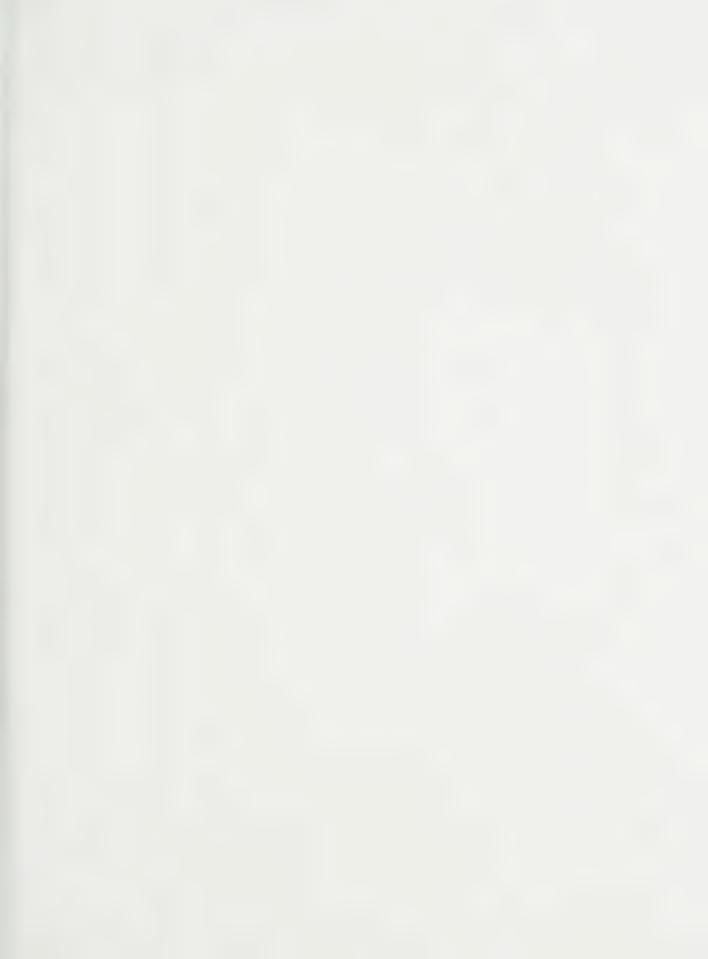
Le coprésident (M. Desjardins): Vous allez devoir communiquer avec M. Leitch pour obtenir cette liste.

Senator Robichaud: Could I have 42,000 copies of the brief?

Le coprésident (M. Desjardins): M<sup>me</sup> Brehaut, M<sup>me</sup> Miller, en conclusion, je tiens à vous remercier beaucoup pour votre comparution devant ce comité. Vous nous avez donné l'occasion de participer à un excellent débat. Encore une fois, nous vous félicitons pour vos efforts et pour le travail que vous faites partout au pays.

Mme Brehaut: Je tiens également à vous remercier de nous avoir donné l'occasion de comparaître et pour nous avoir exprimé votre appui personnel.

Le coprésident (M. Desjardins): La séance est levée.







### MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

### WITNESSES

From the Canadian Parents for French:
Pat Brehaut, President;
Marylin Miller, Vice-President.

### **TÉMOINS**

De Canadian Parents for French:

Pat Brehaut, présidente;

Marylin Miller, vice-présidente.



**SENATE** 

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 29

Tuesday, March 5, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. **SÉNAT** 

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 29

Le mardi 5 mars 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

## Official Languages

## Langues officielles

### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C. 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

### **CONCERNANT:**

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

### WITNESSES:

(See back cover)

**TÉMOINS:** 

(Voir à l'endos)



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

# STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen:

Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

### MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, MARCH 5, 1991 (33)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 11:08 o'clock a.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator John Lynch-Staunton.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Robert Kilger, Robert Layton, Ricardo Lopez and Walter Van De Walle.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe, and Grant Purves, Research Officers.

Witnesses: From the Professional Institute of the Public Service of Canada: Iris Craig, President; Joe Pellisek, Co-Chairman, Committee on Officials Languages, Former Member of the Board; Michel Petit, Co-Chairman, Committee on Official Languages, Member of the Board; Hélène Paris, Research Officer.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

Iris Craig, Joe Pellisek and Michel Petit each made an opening statement and with Hélène Paris, answered questions.

At 12:42 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Richard Dupuis

Joint Clerk of the Committee

### PROCÈS-VERBAL

LE MARDI 5 MARS 1991 (33)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui à 11 h 08, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'hon. sénateur John Lynch-Staunton.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Robert Kilger, Robert Layton, Ricardo Lopez et Walter Van De Walle.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

Témoins: De l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada: Iris Craig, présidente; Joe Pellisek, coprésident, Comité des langues officielles, ancien membre du Conseil; Michel Petit, coprésident, Comité des langues officielles, membre du Conseil; Hélène Paris, recherchiste.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public» (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Iris Craig, Joe Pellisek et Michel Petit font chacun un exposé puis, avec Hélène Paris, répondent aux questions.

À 12 h 42, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Le cogreffier du Comité

Richard Dupuis

### **EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Tuesday, March 5, 1991

[Translation]

### TÉMOIGNAGES

[Enregistrement électronique]

Le mardi 5 mars 1991

• 1109

### Le coprésident (M. Desjardins): À l'ordre!

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles, nous examinons le document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services aux publics».

Nos témoins de ce matin sont de l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada.

Mrs. Iris Craig is president. Mrs. Craig, I will ask you to introduce the people with you. I think you also have a small presentation to make.

Ms Iris Craig (President, Professional Institute of the Public Service of Canada): Mr. Chairman, I am pleased to introduce to you and to your committee the members of the Professional Institute: Mr. Joe Pellisek, commerce officer; Ms Hélène Paris, one of our research staff members; and Mr. Michel Petit, also a commerce officer.

• 1110

I would also, Mr. Chairman, ladies and gentlemen, like to thank you for this opportunity to address this very important topic.

The Professional Institute of the Public Service of Canada is a national union of professional and scientific employees of the federal government and some provincial jurisdictions. We became certified as a bargaining agent under the Public Service Staff Relations Act in 1967, and today the institute represents over 24,000 professionals: engineers, agrologists, chemists, commerce officers, veterinarians, etc.

Institute members have always had a vital interest in this topic. We have always had a committee that always fostered lively, healthy discussion on this topic. This topic is vital because it affects our members' career mobility. As professionals, our members have an appreciation of the importance of learning and developing language capabilities, not only to broaden their careers but to enrich their lives.

Because of this importance and because our members wish to back our arguments with facts, the institute undertook to survey our membership. Please do not underestimate the importance of this survey. I suggest this survey represents a very unique endeavour, providing you with facts and not speculation, with evidence and not perceptions.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I call the meeting to order.

Pursuant to Standing Order 32.(5) and section 85 of the Official Languages Act, we are considering the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages".

Our witnesses this morning are from the Professional Institute of the Public Service of Canada.

M<sup>me</sup> Iris Craig est présidente de l'institut. Madame Craig, je vous prie de nous présenter ceux qui vous accompagnent. Je pense que vous avez aussi une brève déclaration à faire.

Mme Iris Craig (présidente, Institut professionnel de la Fonction publique du Canada): Monsieur le président, je suis heureuse de vous présenter, à vous et aux membres du comité, les membres de l'Institut professionnel qui m'accompagnent: M. Joe Pellisek, agent de commerce, M<sup>me</sup> Hélène Paris, membre de notre personnel de recherche, et M. Michel Petit, un autre de nos agents de commerce.

Monsieur le président, mesdames et messieurs, je tiens à vous remercier de nous avoir permis d'exprimer notre opinion sur cette très importante question.

L'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada est un syndicat national d'employés professionnels et scientifiques du gouvernement fédéral et de certains organismes provinciaux. Nous avons été accrédités comme agent de négociation aux termes de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique en 1967 et nous représentons aujourd'hui plus de 24,000 professionnels, soit des ingénieurs, des spécialistes en agrologie, des chimistes, des agents de commerce, des vétérinaires, et ainsi de suite.

Les membres de l'institut se sont toujours intéressés de très près au bilinguisme. Nous avons toujours eu un comité des langues officielles qui nous a permis d'avoir des discussions animées et saines sur la question. C'est un sujet d'importance vitale, puisqu'il est relié à la mobilité professionnelle de nos membres. À titre de professionnels, nos membres comprennent bien l'importance d'apprendre et de perfectionner de nouvelles capacités linguistiques, non seulement pour aider à leur carrière, mais aussi pour enrichir leur vie.

À cause de cela et parce que nos membres veulent que nous puissions étayer nos arguments, l'institut a décidé de faire un sondage auprès de ses membres. Je vous prie de ne pas sous-estimer l'importance de ce sondage. Il s'agit d'une initiative tout à fait spéciale qui pourra vous fournir des faits, et non pas des hypothèses, des preuves, et non pas des perceptions.

I further suggest that these findings represent the only survey your committee might receive. Because of that, we are confident you will take this representation seriously.

We sent out over 21,000 questionnaires. We received 7,687 responses, or a 36.7% response, which all of you will know is excellent. We had another all-member survey on a very important issue on pensions, of which we received only a 20% response. A 36.5% response for any questionnaire is significant. It was a non-pay questionnaire, a non-pay survey, which always brings the highest response, but this questionnaire was really responded to.

This questionnaire represents members from all our groups. It also represents our members from right across Canada. It is a very, very unique and a very important survey. Today we would like to present four of our recommendations. We also have given you a summary of the survey's findings. We can also provide you with a copy of the questionnaire we sent out, so you have exactly what happened.

Now I would like to ask one of our members who has worked on the committee and studied the results of this to begin to address our concerns.

Mr. Joe Pellisek (Co-Chairman, Committee on Official Languages, Former Member of the Board, Professional Institute of the Public Service of Canada): Thank you, Iris.

I have been the co-chairman of the official languages committee of the institute for a number of years. Michel is the other co-chairman

The first recommendation we have is that bilingual imperative staffing be suspended until an independent outside organization conducts a study on the effects of this practice by our members in performing services to the public.

It is very important that everybody understands that these are not our personal ideas. These are the ideas of our members. I think we are unique—

Mr. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): On a point of order, please. Sir, we got the questionnaire and the brief a few minutes ago. I am wondering if in giving the answers to the questions—you just gave some results—you would mind saying that it is in answer to question whatever number, so that we could identify it.

Mr. Pellisek: I am going to, Mr. Allmand. I am leading into that.

• 1115

**Mr.** Allmand: That is good, because we just got all this a few minutes ago.

Mr. Pellisek: As I was saying, this is from a survey of the members. I do not know of any organization that has gone into such an in-depth survey.

Why do we get into this sort of thing? Question 36 of the survey asked, and this refers to bilingual positions: "In your opinion is there an actual need to use both official languages in the performance of your duties?" It is

### [Traduction]

En outre, c'est peut-être le seul sondage que votre comité recevra. À cause de cela, nous sommes convaincus que vous prendrez nos recommandations au sérieux.

Nous avons envoyé plus de 21,000 questionnaires et nous avons reçu 7,687 réponses, soit un taux de réponse de 36,7 p. 100, ce qui est excellent, comme vous le savez tous. Nous avions mené un autre sondage auprès de nos membres au sujet d'un autre sujet très important, les pensions, et nous n'avions reçu que 20 p. 100 de réponses à ce sondage. Pour n'importe quel sondage, un taux de réponse de 36,5 p. 100 est très élevé. Il s'agissait d'un sondage non payant, et ce genre produit toujours le taux de réponse le plus élevé, mais dans ce cas-ci, le taux de réponse a vraiment été hautement satisfaisant.

Des membres de tous les groupes que nous représentons et de toutes les régions du pays ont répondu au questionnaire. C'est donc un sondage tout à fait particulier et très important. Nous voudrions aujourd'hui vous présenter quatre de nos recommandations. Nous vous avons aussi remis un résumé des résultats du sondage, et vous pouvez aussi obtenir un exemplaire du questionnaire, pour que vous sachiez exactement ce que nous demandions à nos membres.

Je prierais maintenant l'un de nos membres, qui a lui-même participé au travail du comité et étudié les résultats du sondage, de vous parler de nos préoccupations.

M. Joe Pellisek (coprésident, Comité des langues officielles, ancien membre du conseil d'administration, Institut professionnel de la Fonction publique du Canada): Merci, Iris.

J'ai été coprésident du Comité des langues officielles de l'institut pendant un certain nombre d'années. Michel est l'autre coprésident.

Nous recommandons premièrement de suspendre la dotation impérative de postes bilingues jusqu'à ce qu'un organisme indépendant de l'extérieur ait pu examiner les conséquences de cette pratique sur la façon dont nos membres servent le public.

Il importe que tout le monde comprenne que cela ne reflète pas nos idées personnelles. Il s'agit de l'opinion de nos membres. Je pense que nous sommes dans une situation particulière. . .

M. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): J'invoque le Règlement. Je vous signale, monsieur Pellisek, que nous avons reçu le questionnaire et le mémoire il y a à peine quelques minutes. Quand vous parlerez des réponses aux questions, comme vous venez de le faire, pourriez-vous indiquer qu'il s'agit de la réponse à la question numéro tel ou tel, pour que nous sachions où nous en sommes?

M. Pellisek: J'allais le faire, monsieur Allmand. J'y arrivais justement.

M. Allmand: C'est excellent, parce que nous venons de recevoir cette documentation il y a à peine quelques instants.

M. Pellisek: Je disais donc que les résultats reflètent les opinions de nos membres. Je ne connais aucune autre association qui ait fait une étude aussi approfondie.

Pourquoi l'avons-nous fait? La question 36 du sondage demandait ce qui suit au sujet des postes bilingues: «Croyez-vous qu'il existe un besoin réel d'utiliser les deux langues officielles dans l'exercice de vos fonctions?» Tant les

interesting to note that both anglophones and francophones commented that imperative staffing of bilingual positions was not always warranted and should be limited to positions where there is an actual need to use both languages.

Respondents perceived that in many cases positions are staffed imperatively for no other reason than to meet quotas. Others believe that some managers will staff a position on an imperative basis in order to avoid sending someone on language training. Both groups, anglophones and francophones, are in favour of less imperative staffing of bilingual positions.

I will give you two examples, one in Quebec and one in Manitoba. A position for a psychologist in Manitoba was classified as bilingual imperative. A year and a half later it has not been filled, simply because there is nobody who is in such a situation who wants the job. As a result, the other two—there are three psychologists involved—are doing double duty. If this position had been designated bilingual non-imperative, I am sure the person would have been on language training, completed it, and would be in that job, and the others would not be doing double duty.

Another example is in one of our ISTC units in Quebec. There are seven or eight francophones, all of whom have been designated bilingual. Their positions are in nearly all cases imperative. In two years they have had one call from an anglophone, and that was a wrong number, which they referred to another department.

If you go to question 37:

In your opinion is your position's bilingual designation justified (i.e. is there an actual need in your position to serve the public or employees in both official languages, or to supervise employees of both official languages groups)?

In this case almost 40% of the anglophones who replied said there is no justification for their position being designated. You have to remember, too, that this is in confidence. These are their jobs; they are telling what they feel themselves. This is not anybody else telling them what to feel.

I use that to go on to the next recommendation, which says that a large number of the members feel that the present method of designation leads to positions being needlessly identified as bilingual. This being the case, it is recommended that the whole designation process be studied and reviewed with a view to classifying only those positions for which there is a demonstrated actual need.

We take the survey by regions, about whether services to the public in both official languages are warranted in each region. In the west, 75% said no, in Ontario 60%, in the Atlantic provinces 60%.

### [Translation]

anglophones que les francophones ont signalé à ce sujet que la dotation impérative de postes bilingues n'était pas toujours justifiée et devrait viser uniquement les postes pour lesquels le titulaire doit vraiment utiliser les deux langues.

Les répondants avaient l'impression que, dans bien des cas, on a recours à la dotation impérative uniquement pour répondre aux quotas. D'autres croient que certains gestionnaires comblent un poste sur une base impérative pour éviter d'envoyer un employé suivre un cours de langue. Tant les anglophones que les francophones préféreraient qu'il y ait moins de dotation impérative de postes bilingues.

Je peux vous donner deux exemples, un qui a trait au Québec et l'autre au Manitoba. Un poste de psychologue au Manitoba a été désigné impératif bilingue. Un an et demi plus tard, ce poste n'est toujours pas comblé parce qu'il n'y a personne de compétent qui veuille de ce poste. À cause de cela, les deux autres psychologues du service doivent cumuler les fonctions. Si le poste avait été désigné non impératif bilingue, je suis certain qu'on aurait envoyé quelqu'un suivre un cours de langue et que cette personne assumerait maintenant le poste et que les autres psychologues ne feraient pas tout le travail.

Il y a aussi l'exemple d'une de nos unités d'ISTC au Québec. Cette unité compte sept ou huit francophones qui sont tous désignés bilingues. Dans presque tous les cas, leur poste a été comblé à titre impératif. Depuis deux ans, ils ont reçu un appel d'un anglophone, qui avait d'ailleurs composé le mauvais numéro, et qu'ils ont renvoyé à un autre service.

Passez ensuite à la question 37:

Croyez-vous que votre poste est désigné bilingue avec raison (i.e. existe-t-il un besoin réel dans votre poste d'offrir des services internes dans les deux langues officielles, ou de superviser des employés des deux groupes de langues officielles)?

Près de 40 p. 100 des répondants anglophones ont dit que leur poste n'était pas désigné bilingue avec raison. Soit dit en passant, il ne faut pas oublier que les questionnaires sont confidentiels. Nos membres nous parlent de leur propre emploi et de leurs opinions personnelles. Ils ne répètent pas les idées de quelqu'un d'autre.

Je passe maintenant à la recommandation suivante, où nous signalons qu'un grand nombre de nos membres jugent que la méthode de désignation actuelle fait que certains postes sont inutilement désignés bilingues. Par conséquent, nous recommandons que l'on révise le processus de désignation pour que seuls les postes où il est vraiment nécessaire d'être bilingue soient désignés comme tels.

Examinons maintenant les résultats par région pour savoir si les services au public dans les deux langues officielles sont justifiés partout. Dans l'Ouest, 75 p. 100 des répondants ont dit non, en Ontario 60 p. 100, et dans les provinces de l'Atlantique 60 p. 100.

• 1120

If you think this is a new problem, I will refer briefly to the recommendations given by the institute almost ten years ago to this very same committee on this subject. The report states that the institute thinks the system for identifying bilingual positions is certainly suspect. I will read what they say:

We think that the system for identifying bilingual positions is certainly suspect. Managers in some departments are required to sign progress charts committing themselves to achieving a certain standard of bilingual capacity for their units. As a result, the evaluation of language requirements for specific jobs has become subjective, and there is strong evidence that the assignment of bilingual designations for the sole purpose of window–dressing has resulted. This has had the double effect of helping the departments to meet predetermined quotas, as well as boosting the deputy head's appraisal. This quota–oriented game is a bureaucratically political one, and the principle of good management is a prime example.

One of the recommendations then says:

The examinations for the various levels of bilingualism capability are ludicrous and should be revised.

In the ten years, we do not feel these positions have changed. That is basically what I have to say.

Michel, can I turn it over to you? Michel Petit is also co-chairman of the committee on official languages.

M. Michel Petit (coprésident du Comité sur les langues officielles et membre du Conseil d'administration de l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada): Merci, monsieur le président. J'ai aussi deux recommandations à faire.

Premièrement, nous recommandons que le niveau de compétence linguistique acquis aux frais de l'État soit maintenu aux frais de l'État. Présentement, selon le manuel de gestion du personnel et la politique sur la formation linguistique, l'employé qui acquiert de la formation aux frais de l'État doit maintenir son niveau de compétence à ses propres frais.

En ce qui concerne la réglementation proposée, on ne veut pas se prononcer sur ce que devrait être le pourcentage requis pour offrir le service, à savoir 5 p. 100 ou 10 p. 100, mais si on parle d'un petit pourcentage, le service qui sera offert à Regina ou à Desbiens dans la langue seconde sera minime. Tout le monde sait très bien que lorsqu'on ne pratique pas une langue seconde, il est très difficile de garder son niveau de compétence. Nous aimerions que le Conseil du Trésor permette aux employés de la Fonction publique de maintenir leur compétence au moyen de cours durant les heures de travail, afin de maintenir la qualité du service au public.

La politique actuelle prévoit de donner des conditions de travail propices pour aider à conserver ce niveau d'emploi. En discutant avec des employés de la Fonction publique à travers le Canada, on constate que ce n'est pas fait. Les employés n'ont pas d'outils leur permettant de conserver leur niveau de qualification en langue seconde. C'est un grave problème. Les gens se découragent, et c'est le service au public qui en souffre.

[Traduction]

Si vous croyez que ce problème est nouveau, je vais citer brièvement les recommandations faites à ce sujet par l'institut il y a 10 ans à ce même comité. Dans le rapport, l'institut indique que le système utilisé pour identifier les postes bilingues ne donne pas de bons résultats. Permettez-moi de citer une partie du rapport:

Nous pensons que le système utilisé pour identifier les postes bilingues ne donne pas de bons résultats. Dans certains ministères, les gestionnaires sont obligés de signer des rapports intérimaires qui les engagent à atteindre une certaine capacité bilingue dans leurs unités. En conséquence, l'évaluation des exigences linguistiques pour des postes spécifiques est maintenant subjective, et il y a des signes incontestables que certains postes sont désignés bilingues pour des raisons purement cosmétiques. Cela a eu le double effet d'aider les ministères à atteindre leurs quotas établis, et d'améliorer les évaluations des sous-chefs. Le jeu des quotas est un jeu de bureaucrates politiques; le principe de la bonne gestion en est un exemple excellent.

Je cite aussi une des recommandations:

Les épreuves prévues pour les divers niveaux de capacité bilingue sont absurdes et devraient être révisées.

D'après nous, rien n'a changé depuis 10 ans. Voilà ce que j'ai à dire.

Michel, j'aimerais vous passer la parole. Michel Petit est aussi coprésident du Comité des langues officielles.

Mr. Michel Petit (Co-Chairman of the Official Languages Committee and member of the Board of the Professional Institute of the Public Service of Canada): Thank you, Mr. Chairman. I have two recommendations as well.

First, we recommend that language skill level acquired at government expense be maintained at government's expense. In accordance with the current personnel management manual and language training policy, employees provided with language training at government's expense must maintain their language skill level at their own expense.

As for the proposed regulations, we would prefer not to comment on the figure representing the significant percentage required for services to be offered in the second official language—5% or 10%—but if the percentage is low, services offered in Regina or Desbiens in the second official language will be minimal. We all know full well that if one does not practice a second language, it is very difficult to maintain proficiency in that language. We would like Treasury Board to allow Public Service employees to maintain their language skill by means of courses given during working hours, so that the quality of service to the public can be maintained.

The current policy provides for working conditions that are conducive to the maintenance of acquired language skill. However, in talking with Public Service employees across Canada, we observed that this was not so. Employees do not have the tool with which to maintain their level of qualification in the second language. This is a serious problem. Employees become discouraged, and service to the public suffers.

Nos statistiques prouvent que 64 p. 100 des gens trouvent très difficile ou difficile de maintenir leur niveau. Pourquoi? C'est encore à cause du manque de pratique.

Lors d'un témoignage devant ce Comité au mois de décembre, je crois, le président du Conseil du Trésor a affirmé ceci: Generous access to language training at government expense will be maintained.

L'Institut se pose de sérieuses questions sur ce generous access. Si on regarde les questions 41a) et b), on voit que 30 p. 100 de nos membres ont demandé de suivre un cours dans leur deuxième langue. Dans 44 p. 100 des cas, cela leur a été refusé. Est-ce cela qu'on appelle un «généreux accès»? Les 30 p. 100 qui ont demandé un cours n'incluent pas les gens qui ne se sont même pas préoccupés de le demander, sachant très bien que cela allait leur être refusé.

Sur ce point, monsieur le président, le rapport de la Commission de la Fonction publique de 1989 nous dit que 600 personnes attendaient de suivre un cours pour se perfectionner dans leur langue seconde. A generous access? Je n'en suis pas certain. Actuellement, les mécanismes pour faciliter aux employés de la Fonction publique l'apprentissage d'une langue seconde n'existent pas. Les commentaires, tant du côté anglophone que du côté francophone, nous démontrent hors de tout doute que les gens veulent apprendre la langue seconde. On demande simplement: Donnez-nous les outils nécessaires.

### • 1125

Deuxièmement, l'Institut recommande qu'une réglementation soit préparée concernant la langue de travail. Ceci découle d'un énoncé du président du Conseil du Trésor qui vous a affirmé qu'il n'y avait pas de problème à ce niveau. J'aimerais vous dire respectueusement que je crois qu'il a été mal renseigné par ses hauts gestionnaires. Il serait intéressant de regarder les questions 43 et suivantes. Le problème se situe surtout au niveau des francophones. Le problème a également été noté par le commissaire aux langues officiellès. J'aimerais vous donner quelques petites statistiques.

Question 43: Pouvez-vous communiquer dans la langue officielle de votre choix avec vos collègues de travail? Les francophones ont répondu «la plupart d'entre eux» dans 50.4 p. 100 des cas et «certains d'entre eux» dans 46.3 p. 100 des cas.

Question 44: Pouvez-vous communiquer dans la langue officielle de votre choix avec vos superviseurs? On a répondu «oui» dans 67 p. 100 des cas et «non» dans 33 p. 100 des cas. On commence à avoir un petit problème à ce niveau-là, pour ne pas dire un problème assez important.

Croyez-vous que votre employeur a suffisamment de cours reliés à votre emploi dans votre première langue officielle? Les francophones ont répondu ainsi: «oui», 43.2 p. 100; «non», 41.1 p. 100; «je ne sais pas», 15 p. 100.

Question 47: Au travail, vos instruments de travail sont-ils disponibles dans les deux langues officielles? «Oui», 53.5 p. 100; «non», 44 p. 100.

### [Translation]

Our figures show that 64% of employees find it very difficult or difficult to maintain their qualification level, because they lack practice.

When he appeared before this committee, I believe in December, the president of the Treasury Board said that generous access to language training at government's expense will be maintained.

The Institute has serious reservations about such "generous access". We have only to look at the responses for questions 41a) and b); 30% of our members requested a course in their second language; of those 30%, 44% were turned down. Is that "generous access"? Furthermore, the 30% who requested a course do not take into account those employees who did not even ask for a course, knowing full well they would be turned down.

Mr. Chairman, the 1989 Public Service Commission Report stated there was a backlog of 600 employees waiting for a course to improve their second language. "Generous access"? I have my doubts. At present, there are simply no procedures in place to make it easier for public employees to learn the second official language. The remarks added by both anglophones and francophones show unequivocally that all employees want to learn the second language. We simply ask that they be provided with the requisite tools.

Second, the Institute recommends that regulations be established with respect to the language of work. The recommendation arises from a statement made by the President of the Treasury Board, who said before you that there were no problems in that area. With respect, I would say he has been misinformed by his senior managers. The responses to questions 43 and onward should be enlightening. It is mostly francophones who encounter difficulty in this area, something also observed by the Official Languages Commissioner. Let me give you some figures.

Question 43: Are you able to communicate in the official language of your choice with your work colleagues? Of francophone respondents, 50.4% answered "most" and 46.3% answered "some".

Question 44: Are you able to communicate in the official language of your choice with your supervisors? Sixty-seven per cent answered "yes" and 33% answered "no". So we can see there is quite a problem—in fact, a considerable problem.

In your opinion, are job-related courses provided by your employer sufficiently available in your first official language? Of francophone respondents, 43.2% answered "yes", 41.1% answered "no", and 15% answered "do not know".

Question 47: Are work instruments such as administrative or reference manuals provided in both official languages in your work area? Fifty-three point five per cent said "yes", and 44% said "no".

J'aurais dû vous apporter certains exemples de traductions qui nous arrivent. C'est affreux. Certains de mes confrères anglophones ont vu plusieurs erreurs, et ce sont des gens qui ont peu de connaissances de la langue française. Cela n'a tout simplement pas de sens.

C'est tout ce que nous avons comme recommandations, monsieur le président. Avant de terminer, j'aimerais vous dire que nous avons fait des études au niveau du questionnaire. Nous avons fait la corrélation entre certaines questions. Nous n'avons pas fait toutes les corrélations étant donné l'importance du questionnaire. Si jamais certains membres du Comité posaient des questions auxquelles nous ne pourrions pas répondre, toutes nos données sont dans l'ordinateur et nous pourrions leur fournir les réponses dans un délai de 24 heures. Merci, monsieur le président.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Ms Craig, Mr. Pellisek, and Mr. Petit. It is always easier for us to work when we receive the documents beforehand and we are well prepared. If I understand you correctly, you have four recommendations to submit to us today. Would you repeat them very briefly?

Mr. Pellisek: I will do the first two and Michel will do the next

The first is that imperative bilingual staffing be suspended until an independent outside organization conducts a study on the effects of this practice by our members in performing services to the public.

Second, it is felt by a large number of members that the present method of designation leads to positions being needlessly identified as bilingual. Such being the case, it is recommended that the whole designation process be studied and reviewed with a view to only classifying those positions for which there is a demonstrated and actual need.

The study we are asking about could be all-in-one. The problem as far as we are concerned is that the managers are the ones who are doing the designating of the imperative staffing and the positions. For the reasons I went through before, we do not feel they should be the ones doing so, because they are not taking the actual need into consideration, as far as we are concerned. There are other ideas in their mind when doing the designating.

• 1130

M. Petit: Monsieur le président, il est recommandé que le niveau de compétence linguistique acquis aux frais de l'État soit maintenu aux frais de l'État. Deuxièmement, il est recommandé qu'une réglementation soit préparée concernant la langue de travail.

Sur ce dernier point, j'aimerais signaler que nous n'avons pas de recommandation en ce moment. Cette recommandation découle de commentaires du président du Conseil du Trésor. Nous savions très bien que le but de ce Comité n'était pas d'étudier la langue de travail, mais plutôt le service à la population.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you very much.

[Traduction]

I should have brought some samples of the translations we receive. They are dreadful. Some of my anglophone colleagues saw a number of mistakes, and these are people who do not speak much French. It makes no sense.

These are our recommendations, Mr. Chairman. With respect to the questionnaire, we have conducted a number of studies. We have drawn correlations between certain questions. We have not calculated all correlations, since there are many questions and the sample is large. However, if we are unable to answer any questions here today, we could still provide an answer in 24 hours, since all our data are on computer. Thank you, Mr. Chairman.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, madame Craig, messieurs Pellisek et Petit. Notre travail est toujours plus facile quand nous recevons les documents à l'avance et que nous pouvons donc nous préparer. Si je vous comprends bien, vous avez quatre recommandations à nous soumettre. Pourriez-vous les répéter brièvement?

M. Pellisek: Je répéterai les deux premières, et Michel les deux dernières.

Premièrement, l'institut recommande que la dotation bilingue impérative soit suspendue jusqu'à ce qu'un organisme indépendant examine l'impact de cette pratique sur la qualité du service offert au public par nos membres.

Deuxièmement, beaucoup de nos membres considèrent qu'avec la méthode actuelle, beaucoup de postes sont inutilement désignés bilingues. Pour éviter cela, nous recommandons que la méthode de désignation soit remaniée de fond en comble, de façon à ce qu'il y ait désignation uniquement quand c'est justifié.

On pourrait faire une étude globale. Ce sont les gestionnaires qui désignent la dotation impérative et les postes. Et d'après nous, c'est là le problème. Pour les raisons que j'ai déjà mentionnées, nous estimons qu'ils ne devraient pas s'occuper de cette question, car nous pensons qu'ils tiennent compte non pas des besoins réels, mais d'autres éléments.

Mr. Petit: Mr. Chairman, it is recommended that level of language skill acquired at government's expense be maintained at government's expense. Secondly, it is recommended that regulations be prepared about the language of work.

On the latter point, I would like to say that we do not have any recommendation for the moment. This recommendation follows from comments by the president of Treasury Board. We knew very well that the aim of the committee was not to study the language of work, but rather services to the public.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci beaucoup.

Mr. Allmand: I want to thank the Professional Institute of the Public Service for appearing before us today, and I want to repeat what the chairman said, in that this survey appears to be quite comprehensive and will I think prove valuable to the committee.

I have personally not had enough time to analyse the questions and the results in order to ask all the questions I might have liked to have asked. When I have had an opportunity to spend more time on the matter I might like to ask more questions, so I may want to write to the Professional Institute of the Public Service in order to pursue some of the issues that arise from the questionnaire. I think the questionnaire and the answers would prove extremely useful to this committee.

I have to point out that we have a survey here with respect to the Official Languages Act and policy from the point of view of those who provide the service. In order for us as a committee to properly evaluate these results, we would also like to have a survey of the consumers of those services; we might get different answers from time to time. Sometimes the consumers of the services do not always look upon things in the same way as those who are in the positions and have to provide the service.

Now, I have some questions with respect to the survey. I would like to know how the survey was distributed and explained. Was it simply distributed to branches of your union throughout the country and let us say left in some convenient area where individuals could take a copy, or was it sent by mail to every member of the institute? How was it distributed and how did you request participation by your members?

Ms Craig: I will answer your first suggestion first; namely, that you might have had this information earlier. We are prepared to share all the information with you because we feel it is very important for you to have it. We will share it with the committee, we will come back to the committee, and we will address the information with individuals. It is very important and this is why we are here to open the issue up and to start the information. We will be pleased to answer your questions at any time.

In relation to the second part of the question, we mailed this questionnaire to all our members across Canada and asked them in the manner you can see at the beginning of the questionnaire. That is all we said.

As I told you, we sent out over 21,000 questionnaires to our members who work in the federal government. We have some members who work provincially, so we only sent the questionnaire to our federal government members and asked them to reply. This is all they had; it is all they received in the mail. And we were very startled to find that we received such a high level of response. A rate of 36.5% for any questionnaire in Canada on any subject today is excellent.

**Mr.** Allmand: So you sent the questionnaire to each member by mail without any covering letter, simply like this.

Ms Craig: That is right, simply like that.

[Translation]

M. Allmand: Je voudrais remercier l'Institut professionnel de la Fonction publique de comparaître aujourd'hui devant le comité, et comme le président, j'estime que ce questionnaire est extrêmement détaillé et qu'il sera utile pour les travaux du comité.

Personnellement, je n'ai pas eu suffisamment de temps pour analyser les questions et les réponses afin de vous interroger comme j'aurais voulu le faire. Lorsque j'aurai eu l'occasion d'y consacrer plus de temps, je pourrai vous poser plus de questions, et j'écrirai peut-être à l'Institut professionnel de la Fonction publique pour demander plus de précisions sur certains des points de ce questionnaire; tout comme les réponses, il constitue un document qui sera précieux pour le comité.

Je voudrais signaler que ce questionnaire concernant la loi et la politique des langues officielles représente le point de vue de ceux qui fournissent des services; pour que le comité puisse bien évaluer ces résultats, nous aimerions avoir aussi une étude portant sur les consommateurs de ces services, car les réponses pourraient être différentes parfois. En effet, ces consommateurs ne considèrent pas toujours les choses de la même façon que ceux qui leur fournissent des services.

Je voudrais vous poser quelques questions au sujet du questionnaire. J'aimerais savoir comment il a été distribué et expliqué. A-t-il été envoyé à toutes les sections de votre syndicat, où vos membres pouvaient en prendre un exemplaire, ou est-ce qu'il a été envoyé par la poste à chacun d'entre eux? Comment a-t-il été distribué, et comment avez-vous demandé à vos membres d'y répondre?

Mme Craig: Vous avez dit tout d'abord que vous auriez pu obtenir des renseignements plus tôt; nous sommes disposés à vous donner tous les renseignements nécessaires, car nous estimons qu'il est très important que vous puissiez les examiner. Nous voulons communiquer pleinement avec le comité, et c'est pourquoi nous sommes ici. Nous répondrons avec plaisir à toutes vos questions.

Pour ce qui est de la deuxième partie de votre intervention, je peux vous dire que nous avons envoyé ce questionnaire à tous nos membres, à l'échelle du Canada, et nous leur avons donné les renseignements que vous pouvez voir au début du questionnaire.

Nous avons quelques membres qui sont des employés provinciaux, mais c'est seulement à ceux qui travaillent pour le gouvernement fédéral que nous avons envoyé plus de 21,000 questionnaires. Nous leur avons demandé d'y répondre. C'est tout ce qu'ils ont reçu par la poste. Le très grand nombre de réponses que nous avons obtenues nous a beaucoup surpris. Aujourd'hui au Canada, un taux de réponse de 36,5 p. 100 à un questionnaire, sur quelque sujet que ce soit, est excellent.

M. Allmand: Vous avez donc envoyé le questionnaire à chacun de vos membres par la poste, sans aucune lettre d'accompagnement?

Mme Craig: C'est exact.

Mr. Pellisek: But we advised them ahead of time, in other communications, that the questionnaire was going to be sent.

Mr. Allmand: Good.

**Mr. Pellisek:** And we followed it up. Also, each group, such as the CO group, has a newsletter, and we mentioned the questionnaire in those newsletters.

• 1135

As for how it was developed, it was done in consultation with our members and the research people and through a lot of soul–searching by the committee on official languages, with endless hours about the wording and what questions we should ask. We took a long time to develop this. We wanted to be very careful about what we asked to make sure it was relevant to us as professionals.

Ms Craig: We feel it is very unique. It represents professional people across Canada who speak to the general public on all kinds of issues and policies in relation to the government. We feel this is a very unique survey, very important. That is why we are very prepared to share it in whatever way we can.

**Mr. Allmand:** I have read the questionnaire, and I think it is a good one. If I understand correctly, you say you are going to provide us with the exact responses or the breakdowns. In this brief you refer to only some of the answers to the questions, but through the chairman or the clerk you will send us the breakdown for all the questions.

Ms Craig: If you request that from us, we have no problem providing it, Mr. Chairman. As I said, we will provide all of the information. We did it for this reason.

Mr. Allmand: In addition, if people who received this wanted further information in order to answer the questions, could they obtain it? For example, I was surprised that such a high number of people were not aware of the language commissioner, my good friend the language commissioner. In other words, when people received it, could they get access to information that might help them in answering the questionnaire?

Ms Craig: Hélène, do you know how many called in?

Ms Hélène Paris (Researcher, Professional Institute of the Public Service): No.

Ms Craig: They seemed to be able to answer the questionnaire on their own. It was straightforward.

Mr. Pellisek: You have to remember one thing, though. Because of the fact that we are groups, there are a lot of people. Commerce officers have their own method of communicating to their groups. We did a lot of this through that.

Mr. Allmand: That was the purpose of my original question. In addition to sending out the questionnaire, some of the groups made additional efforts to inform or to have their members answer.

Mr. Pellisek: Exactly.

[Traduction]

M. Pellisek: Mais auparavant, nous leur avions fait savoir qu'ils recevraient ce questionnaire.

M. Allmand: Très bien.

M. Pellisek: Nous le leur avons donc envoyé. De plus, chaque groupe, comme le groupe des CO, a un bulletin de nouvelles où nous avons mentionné ce questionnaire.

Nous l'avons conçu à la suite de consultations avec nos membres et notre personnel de recherche; notre Comité des langues officielles a consacré des heures de travail au libellé des questions à poser. Nous nous sommes attachés à faire en sorte que le questionnaire soit pertinent pour notre groupe de professionnels.

Mme Craig: Ce questionnaire nous paraît tout à fait unique, car il représente le point de vue de professionnels qui, partout au Canada, s'adressent au grand public sur toutes sortes de questions et de politiques concernant le gouvernement. Ce questionnaire étant extrêmement important, nous sommes tout à fait disposés à en faire connaître les résultats.

M. Allmand: J'ai lu le questionnaire, et il me paraît fort bon. Si je vous ai bien compris, vous allez nous fournir les réponses exactes, ou une analyse à ce sujet. Dans votre mémoire, vous ne mentionnez que certaines des réponses aux questions, mais par l'intermédiaire du président ou du greffier, vous allez nous envoyer une ventilation des réponses à toutes les questions.

Mme Craig: Je veux bien donner suite à votre demande, monsieur le président. Encore une fois, nous vous fournirons tous les renseignements, et c'est bien pour cela que nous avons préparé ce questionnaire.

M. Allmand: De plus, si les gens qui ont reçu ce questionnaire voulaient obtenir davantage de renseignements pour pouvoir répondre aux questions, pouvaient-ils en obtenir? Par exemple, j'ai été très surpris de constater qu'un si grand nombre de personnes ignoraient l'existence de mon bon ami, le commissaire aux langues officielles.

Mme Craig: Hélène, savez-vous combien de personnes ont communiqué avec l'institut?

Mme Hélène Paris (attachée de recherche, Institut professionnel de la Fonction publique): Non.

Mme Craig: Les gens ne semblent pas avoir eu du mal à répondre aux questions, qui n'étaient pas compliquées.

M. Pellisek: Mais il ne faut pas oublier que nos membres sont très nombreux, car nous sommes plusieurs groupes. Les agents de commerce ont leurs propres méthodes pour communiquer avec leurs membres. Nous avons beaucoup procédé de cette façon.

M. Allmand: C'est ce que je voulais savoir en vous posant ma première question. Vous avez envoyé le questionnaire, mais de plus, certains des groupes ont tenu à informer leurs membres.

M. Pellisek: En effet.

Mr. Allmand: On some questions the responses seem to be quite precise and high, and on others there seems to be a lack of familiarity or information. For example, a high percentage seems to be aware of their rights under the policy in the law, but not a very high percentage seems to be aware of the fact that there is a language commissioner. Only one percent said they ever made a complaint to the language commissioner.

Mr. Pellisek: If you were a public servant maybe you would see the reason why.

Mr. Allmand: I would like to pursue that too. You say that you will give us the actual results. Another thing surprises me in looking at the breakdown of where the responses are from; I am wondering if somebody can explain this.

It is natural, of course, that a very high percentage of returns is from the national capital region, 44.6%. But it is relatively low from Quebec, 12.7%. I am wondering how you would explain that. I am a Quebec member, and I represent—

Ms Craig: Of our 24,000 members in Canada, not quite half of them are in the national capital region. That is why you could expect the answers from the national capital region to be higher.

In the province of Quebec, if you read the thing, we feel it is slightly overrepresentative of francophones. We feel this is normal under the high participation these days in the discussion on the whole official languages question.

Mr. Allmand: Excuse me, but that is not my question. On page 3 of your brief you have 12.7% of your membership in Quebec replied. I understood that to mean that of your membership in Quebec, 12.7% replied, which is very low—we are not talkling about actual numbers here—compared with the 44.6% that replied in the national capital region.

• 1140

By the way, we do have some non-francophones. It is not a question of anglophone-francophone; it is a question of where they are carrying out their services. There are anglophone and allophone public servants in Quebec as well.

Mr. Petit: If I may, Mr. Chairman, right now we have about 2,800 members in the Quebec region out of something like 27,000. That means slightly above 10%—it is 11% or 12%, which is basically what we got back as a response on the questionnaire. The percentage per region represents fairly the membership in each region.

Mr. Allmand: I see. So this 12.7% is not 12.7% of the 2,800.

Mr. Petit: No.

Mr. Allmand: Oh, well that is why I was a bit misled by this. The 12.7% represents those who responded—

Ms Paris: Out of all respondents.

Mr. Petit: Out of 7,000.

**Mr.** Allmand: Okay. What I was trying to determine is what percentage of your members in each region responded. I guess this does not give me the answer then.

[Translation]

M. Allmand: Pour certaines questions très précises, le nombre des réponses a été très élevé, alors que pour d'autres, il semble y avoir un manque d'information. Par exemple, beaucoup semblent au courant de leurs droits en vertu de la politique énoncée dans la loi, mais fort peu semblent être au courant de l'existence du commissaire aux langues officielles. Un p. 100 seulement de vos membres ont dit lui avoir jamais présenté une plainte.

M. Pellisek: Si vous étiez fonctionnaire, vous sauriez peut-être pourquoi.

M. Allmand: J'aimerais examiner cela aussi. Vous dites que vous allez nous donner les résultats. Ce qui me surprend aussi, ce sont les pourcentages associés aux réponses; quelqu'un pourrait-il expliquer cela?

Il est bien sûr naturel qu'un très grand nombre de réponses au questionnaire, soit 44,6 p. 100, proviennent de la région de la capitale nationale. Mais le pourcentage est relativement bas pour le Québec, soit 12,7 p. 100. Pourriez-vous nous expliquer cela? Je suis député du Québec, et je représente...

Mme Craig: Nous comptons 24,000 membres au Canada, et un peu moins de la moitié se trouve dans la région de la capitale nationale, d'où ce plus grand pourcentage.

Si vous examinez le questionnaire, vous voyez que pour le Québec, les francophones sont légèrement surreprésentés, ce qui est normal ces temps-ci, compte tenu de tout le débat sur les langues officielles.

M. Allmand: Excusez-moi, je ne vous ai pas demandé cela. À la page 3 de votre mémoire, vous indiquez qu'au Québec, 12,7 p. 100 de vos membres ont répondu au questionnaire. J'ai cru que cela signifiait que parmi les membres du Québec, seulement 12,7 p. 100 ont répondu, ce qui n'est pas beaucoup—il ne s'agit pas de chiffres réels ici—par rapport aux 44,6 p.100 qui ont répondu dans la région de la capitale nationale.

D'ailleurs, nous avons certains non-francophones; il ne s'agit donc pas d'opposer les anglophones aux francophones, mais de savoir où ils fournissent leurs services. Il y a des fonctionnaires anglophones et allophones au Québec aussi.

M. Petit: Monsieur le président, permettez-moi de dire qu'actuellement, sur environ 27,000 membres, nous en avons quelque 2,800 au Québec. Cela représente un peu plus de 10 p. 100—11 ou 12 p. 100—soit la proportion des réponses que nous avons obtenues au questionnaire. Le pourcentage par région reflète assez bien le nombre des membres qui s'y trouvent.

**M.** Allmand: Je vois. Les 12,7 p. 100 ne sont donc pas 12,7 p. 100 des 2.800.

M. Petit: Non.

M. Allmand: C'est ce qui explique pourquoi je me suis trompé. Les 12,7 p. 100 représentent ceux qui ont répondu. . .

Mme Paris: Par rapport à tous ceux qui ont répondu.

M. Petit: Par rapport à 7,000.

M. Allmand: Bien. J'essayais de déterminer quel pourcentage de vos membres a répondu dans chaque région. Cela ne me donne pas la réponse.

Ms Paris: No.

**Mr. Petit:** No. The response is fairly similar across Canada; that is, 36%.

**Mr. Allmand:** I see. You say you have about 2,800 members in Quebec and about 36% might have responded there, as well as in the national capital region.

Mr. Petit: Exactly, sir—or close to it, anyway.

Mr. Allmand: It seems to me that question 11 is a very important question and I am wondering if you can give us the answer to that one right away. It is not referred to in your brief. The question is: in your opinion, is the Official Languages Act as described above applied equitably and fairly in your place of work? Could you tell us what the answers were to that question, because it is not in the brief.

Ms Paris: Of all respondents, 43.8% said yes, 26.7% said no, and 29.5% said they did not know.

Mr. Allmand: How many did not know?

Ms Paris: It was 29.5%.

**Mr. Allmand:** I see. That is answering whether the policy is applied equitably and fairly in their place of work.

Ms Paris: Yes.

Mr. Allmand: That is interesting.

This is my final question. The purpose of this committee is to evaluate or get a response on the new regulations under the new act. It is taken for granted that the new regulations and the new act will increase the scope for bilingual positions, that more bilingual positions will be required and more billingual imperative positions will be required.

We are hearing different groups, such as yours, in order to evaluate whether the new regulations are appropriate or whether or not they should be amended. Do you have any view on the new regulations? Under the process, they are draft regulations at this time. After these hearings and publication in *The Canada Gazette*, they will become the law in about a year's time. However, we can propose amendments and the government can agree to those amendments or not. What we are trying to find out is what is your evaluation of these new regulations? This information you have given us is valuable, but it is not the principal purpose of it.

Mr. Pellisek: I think the two recommendations I gave answer the question. The first is that the imperative bilingual be suspended until studied by an independent outside organization and that the designation process be looked into. What we are basically saying is we do not think there are a lot of positions that should be designated now, so adding more on it would not be the case. What they should be doing is looking to see if there is actual need for it. Perhaps there is a need for it in the other positions they are talking about and they could be fitted in, but not on top of the ones that are already there. A large number of our members feel that the positions they are filling—and you have to remember that they are talking about their own positions, not somebody else's—that it is not necessary.

[Traduction]

Mme Paris: Non.

M. Petit: Non. La réponse est assez semblable pour l'ensemble du Canada, soit 36 p. 100.

M. Allmand: Je vois. Vous dites que vous avez environ 2,800 membres au Québec, dont 36 p.100 ont répondu au questionnaire, la proportion étant la même pour la région de la capitale nationale.

M. Petit: Exactement, ou presque, monsieur.

M. Allmand: La question numéro 11 me paraît très importante, et j'aimerais savoir si vous pouvez nous dire comment vos membres y ont répondu. Vous n'en parlez pas dans votre mémoire. La question est la suivante: à votre avis, la Loi sur les langues officielles que nous venons de décrire est-elle appliquée de manière juste et équitable à votre lieu de travail?

Mme Paris: Parmi tous ceux qui ont répondu au questionnaire, 43,8 p. 100 ont dit oui, 26,7 p. 100 non, et 29,5 p. 100 ont dit qu'ils ne savaient pas.

M. Allmand: Combien ne savaient pas?

Mme Paris: Environ 29,5 p. 100.

M. Allmand: Je vois. Ils répondaient à la question de savoir si la politique était appliquée de façon juste et équitable au lieu de travail.

Mme Paris: Oui.

M. Allmand: C'est intéressant.

Voici ma dernière question. Le comité se propose d'évaluer le nouveau règlement d'application de la nouvelle loi. On tient pour acquis que la nouvelle loi entraînera la création d'un plus grand nombre de postes bilingues et de postes bilingues impératifs.

Nous entendons différents groupes, comme le vôtre, afin de déterminer si le nouveau règlement est approprié, ou s'il faudrait le modifier. Qu'en pensez-vous? Le règlement n'entrera en vigueur que dans un an environ, après ces audiences, et une fois qu'il sera publié dans la Gazette du Canada. Cependant, nous sommes en mesure de proposer des amendements que le gouvernement peut accepter ou non. Nous aimerions savoir ce que vous pensez du nouveau règlement. Les renseignements que vous nous avez donnés sont précieux, mais ils ne constituent pas l'essentiel de ce qui nous intéresse.

M. Pellisek: Les deux recommandations que j'ai données constituent, je crois, une réponse à votre question. La première est qu'il faut suspendre la désignation de postes bilingues impératifs tant qu'un organisme indépendant n'aura pas effectué une étude de la question et tant que l'on n'aura pas étudié le processus de désignation des postes. Essentiellement, nous disons qu'actuellement, il ne faudrait pas désigner un trop grand nombre de postes; ce n'est donc pas la peine d'en ajouter davantage. Il faudrait examiner s'ils sont vraiment nécessaires, et ils le sont peut-être dans certains cas, mais il ne faudrait pas en ajouter d'autres. En parlant de leurs propres postes, un grand nombre de nos membres estiment que la désignation qui a été faite n'est pas nécessaire.

• 1145

Mr. Allmand: But there are some positions that seem so obvious. I get complaints all the time—

Mr. Pellisek: But there is no-

Mr. Allmand: Take the example of someone working for the Department of Employment and Immigration in Montreal, where 20% of the population is anglophone and 80% is francophone, who is meeting the public on training courses. Obviously you are going to need people on the front line to answer those questions.

Mr. Pellisek: Mr. Allmand, there is no argument there. There are lots of positions for which there is a definite need. We have no problems with that whatsoever but we are saying there are also a lot of positions where there is no need for it. In the circumstances you are talking about, definitely. We have no problem with that whatsoever.

Mr. Petit: Mr. Allmand, what bothers our members. . . I know an office where an officer has to handle somewhere around 40 files. Out of the 40 he might have two anglo companies. That makes up 5%.

M. Allmand: Ici, à Ottawa, ou à Montréal?

Mr. Petit: That would be in the Quebec region but outside of Montreal, in a francophone area.

M. Allmand: Deux dossiers de langue anglaise.

M. Petit: Sur 40. Donc, on est à 5 p. 100. L'agent doit travailler une ou deux fois par année avec chaque client, ce qui représente environ .01 p. 100 de son temps. Ce n'est pas tout à fait clair dans la réglementation. Est-ce que la demande serait de 5 p. 100 dans un cas comme celui-là, alors que le travail est seulement de .01 p. 100?

Dans les recommandations que j'ai présentées, je disais qu'il fallait donner de la formation continue, parce que l'employé qui aura à être bilingue ne pourra pas pratiquer son anglais en le parlant deux fois par année dans une région complètement francophone. C'est là qu'est le problème. C'est dans des cas comme celui-là qu'on a décelé des problèmes, et non à Montréal où il y a une demande de 20 p. 100. On ne s'oppose pas à cela. Il y a un problème lorsqu'il n'y a pas de demande.

Mr. Van De Walle (St. Albert): I too would like to thank the witnesses for appearing. I come from Alberta, and some of the things I am hearing from you are what I hear back home.

First, could you describe for the benefit of the committee the nature of the complaints you are hearing? I think it is important that we have a feel for them. What is the nature of the complaints?

Mr. Pellisek: We are probably hearing the same ones you are, but—

Mr. Van De Walle: But I want to hear it from you. You represent a group of people and I think it is important. You are here before this committee and it is important that we hear from you.

Mr. Pellisek: For example, one of the things that concerns our members—you have to remember that we are talking for the members of the Professional Institute. Read question number 55. I realize you do not have the results, but you will be supplied with them.

[Translation]

**M.** Allmand: Mais elle semble s'imposer pour certains postes. Je reçois constamment des plaintes. . .

M. Pellisek: Mais il n'est pas. . .

M. Allmand: Prenez l'exemple de quelqu'un qui travaille pour le ministère de l'Emploi et de l'Immigration à Montréal—où 20 p. 100 de la population est anglophone et 80 p. 100 francophone—qui communique avec le public au sujet des cours de formation. Il est évident qu'il faudra que des gens puissent répondre aux questions qui leur sont posées.

M. Pellisek: Je suis tout à fait d'accord, monsieur Allmand. Beaucoup de postes bilingues constituent réellement une nécessité, mais il est vrai aussi que beaucoup sont inutiles. Ce n'est pas du tout le cas que vous décrivez, loin de là.

M. Petit: Monsieur Allmand, c'est ce qui gêne nos membres... Je connais un bureau où un agent doit s'occuper d'environ 40 dossiers, dont deux seulement—soit 5 p. 100—concernent des sociétés anglophones.

Mr. Allmand: Here, in Ottawa, or in Montreal?

M. Petit: Dans la région du Québec, mais à l'extérieur de Montréal, dans un secteur francophone.

Mr. Allmand: Two anglo files.

Mr. Petit: Out of 40. So we are talking of 5%. The officer must work once or twice a year with each client, which represent nearly .01% of his time. It is not very clear in the regulations. Would the demand be 5% in such a case, when the workload is only .01%?

In my recommendations, I said that there should be permanent training, because the employee who will have to be bilingual will not be able to practice his English just by speaking it twice a year in a completely francophone region. This is where the problem is. It is in cases such as this one that there were problems, and not in Montreal, where the demand is 20%. We are not against that, but there is a problem when there is no demand.

M. Van De Walle (St-Albert): Je voudrais aussi remercier les témoins d'avoir comparu. Je viens de l'Alberta, où les choses sont assez semblables à ce que vous nous dites.

Tout d'abord, pourriez-vous nous décrire la nature des plaintes que vous recevez? Il me paraît important que nous sachions ce qu'il en est.

M. Pellisek: Nous entendons probablement les mêmes plaintes que vous, mais...

M. Van De Walle: Mais dites-nous ce qu'il en est, c'est important, car vous êtes le porte-parole d'un groupe. Vous comparaissez devant le comité, et il est important que nous vous entendions.

M. Pellisek: Par exemple, ce qui préoccupe nos membres—n'oubliez pas que nous parlons au nom des membres de l'Institut professionnel. Lisez la question n° 55. Je sais que vous n'avez pas les résultats, mais nous vous les enverrons.

Are you aware of the existing federal government policy which requires bilingual positions in the management category to have at least B-level proficiency in each of the official languages?

Surprisingly, 51.6% had heard of it, but 48.4% did not even know this was going on. This is one of the problems—things are happening and they are not aware of what they are. This is always a concern.

What effect does this policy have on your opportunity to be appointed to a position in the management?

Of the anglophones, 52% felt it would have a negative connotation for their opportunities for management. That is a very high percentage. Most political parties, if they could win 52% of the vote, would think that was very good.

• 1150

Mr. Van De Walle: Are you suggesting we win with less than that?

Mr. Pellisek: No, no. I am not sure what party you are with, so I am not going to say anything.

Mr. Van De Walle: Did you notice the sky this morning?

Mr. Pellisek: I know what party you are with then.

Mr. Allmand: Grey.

Mr. Pellisek: The next one:

Are you aware of the 1987 government policy that requires departments to raise the language proficiency of incumbents in the bilingual executive group, EX, which is the top level, basically just above what the Professional Institute people are, in bilingual regions from B to C by 1998?

Once again almost 50% of the anglophones responded that their opportunies will be lessened by this policy. That is the sort of thing we are getting: their opportunities are getting scarcer and scarcer.

Imperative bilingual staffing is becoming a big thing now, 52% or more. This goes for francophones too, this imperative bilingual thing. Michel and I have worked very closely on this. They are not getting a chance at the positions either, because they cannot even go on training. They have to have the language right off the bat, whatever it is, whether it is English or French. You can see their opportunities for having these positions; it is a problem.

The way positions are designated when in our members' view there is no need is another problem for them in their career opportunities. You have heard Michel say it from a francophone point of view; it is not just English. That is exactly what you are hearing.

Mr. Petit: I wanted to ask Ms Paris, who went through all the comments, to say a few words. There were over 5,000 comments, and she might brief us on the main points.

### [Traduction]

Connaissez-vous l'existence de la politique actuelle du gouvernement fédéral qui prévoit que les postes bilingues de la catégorie de la gestion doivent être au moins de niveau de maîtrise B dans chacune des langues officielles?

Les résultats sont étonnants: 51,6 p. 100 ont répondu par l'affirmative, mais 48,4 p. 100 par la négative. L'une des difficultés, c'est justement que les gens ne savent pas ce qui se passe. C'est toujours un problème.

Quels sont les effets de cette politique sur vos chances d'être nommé à un poste de la catégorie de la gestion?

Parmi les anglophones, 52 p. 100 ont pensé qu'elle aurait des effets négatifs sur leurs chances d'être nommés à de tels postes. C'est un pourcentage très élevé. La plupart des partis politiques seraient très contents de remporter 52 p. 100 des voix.

M. Van De Walle: Vous pensez que nous devrions gagner avec moins que cela?

M. Pellisek: Non. Je ne suis pas sûr de savoir de quel parti vous êtes. Je ne vais donc rien dire.

M. Van De Walle: Vous avez regardé le ciel ce matin?

M. Pellisek: Ah, je vois de quel parti vous êtes.

M. Allmand: Le gris.

M. Pellisek: Question suivante:

Connaissez-vous l'existence de la politique de 1987 du gouvernement fédéral qui exige que les ministères augmentent le niveau de maîtrise linguistique des titulaires de postes bilingues de niveau EX—c'est-à-dire au plus haut niveau, juste au-dessus de celui des membres de l'Institut professionnel—dans les régions bilingues, les faisant passer de B à C d'ici 1998?

Une fois de plus, presque 50 p. 100 des anglophones ont répondu que cette politique allait réduire leurs possibilités d'avancement. C'est là le type de réponse que nous obtenons tout le temps: l'horizon se rétrécit de plus en plus.

La dotation impérative de postes bilingues prend beaucoup d'ampleur et touche 52 p. 100 des postes et plus. Cela s'applique également aux francophones. Michel et moi avons travaillé là-dessus en étroite collaboration. Les francophones n'ont guère plus la possibilité d'être admis à ces postes, puisqu'ils ne peuvent même pas accéder à la formation. Ils doivent connaître la langue dès le départ, qu'il s'agisse de l'anglais ou du français. Pourtant, on comprend que ces postes représentent une possibilité d'avancement. C'est un problème.

Le fait que des postes soient désignés alors que, selon nos membres, cela n'est pas justifié, constitue un autre obstacle à la progression de leur carrière. Vous avez entendu Michel vous le dire, du point de vue des francophones. Ce ne sont pas seulement les anglophones qui s'en plaignent. C'est exactement ce qu'on entend partout.

M. Petit: Je voulais demander à M<sup>me</sup> Paris, qui a lu toutes les observations, de nous dire quelques mots. Il y a eu plus de 5,000 observations. Elle pourrait en extraire les plus significatives.

Ms Paris: At the back of the questionnaire we gave them the opportunity to make further comments. As Michel was saying, over 5,000 of our members decided to add their comments. The anglophones in particular have problems with the lack of advancement opportunities, particularly those out west and in Ontario and the Atlantic region.

They feel they have not had the opportunity to learn the second official language, so they find that because they do not know French a lot of positions are not open to them. A significant proportion of the anglophones want to take training. They are willing to undergo training for their career advancement, and either they are denied the opportunity to take training or priority is given to people who are in bilingual positions. That is basically what the anglophone comments were.

The francophones in particular commented that they do not have the opportunity to speak the language of their choice in the workplace, with their supervisors, for instance, or with work colleagues. They said that meetings are held mostly in English, when most of those in attendance are francophones, or that work instruments are not available in French. That is basically what the francophones were commenting on.

Mr. Van De Walle: Through the chair, what about the number of complaints forwarded to the Commissioner of Official Languages?

Ms Paris: They are at the back of the report you have been provided with. I summarized what the complaints were.

• 1155

Mr. Van De Walle: I think the questionnaire is a very valuable tool. I would like to have a response to some of the questions I will be putting in writing. If there are some results of this questionnaire that are not in this document, possibly you could provide them to the committee. It is of no use to have me writing about something that could be provided.

Mr. Pellisek: There is one thing I would like to say regarding your comment about the Office of the Commissioner of Offical Languages. In 13(a) it asks:

Have you ever submitted a complaint to the Office of the Commissioner of Official Languages regarding your rights under the Official Languages Act?

Number 13(c) is quite enlightening in the response. You have to remember that not too many people in our group, for various reasons, complain to it. The result was that 84.8% of the anglophones said that their complaint was not dealt with to their satisfaction.

Mr. Van De Walle: Will all of that be provided to us?

Mr. Pellisek: Yes.

Mr. Van De Walle: I think that is very important. This country is bilingual, but I think we are driving the country apart whenever certain positions are designated bilingual without the need for it. I think that has to be addressed. I want a united Canada, but I think we have responsibility to prevent what is taking place right now.

[Translation]

Mme Paris: À la fin du questionnaire, nous leur avons donné la possibilité de faire d'autres observations. Comme l'a dit Michel, plus de 5,000 de nos membres ont décidé d'ajouter quelques mots. Ce sont les anglophones en particulier qui éprouvent le manque de possibilités d'avancement, surtout ceux de l'Ouest, de l'Ontario et de la région atlantique.

Ils estiment n'avoir pas eu l'occasion d'apprendre la deuxième langue officielle et trouvent que, faute de parler français, ils ne peuvent avoir accès à beaucoup de postes. Il y a un pourcentage important d'anglophones qui veulent suivre une formation. Ils sont prêts à suivre une formation pour faire avancer leur carrière. Or, on leur nie la possibilité d'obtenir une formation ou on donne la priorité aux gens qui occupent des postes bilingues. C'est là l'essentiel de ce que disaient les anglophones.

Quant aux francophones, ils ont particulièrement noté qu'ils n'ont pas l'occasion de parler la langue de leur choix au travail, avec leurs supérieurs ou leurs collègues, par exemple. Ils disent que les réunions se déroulent surtout en anglais, alors que la plupart des participants sont francophones, ou que les outils de travail n'existent pas en français. Voilà pour l'essentiel des propos des francophones.

M. Van De Walle: Qu'en est-il du nombre de plaintes envoyées au commissaire aux langues officielles?

Mme Paris: Elles figurent à la fin du rapport qui vous a été remis. J'ai résumé les plaintes.

M. Van De Walle: Je pense que le questionnaire est un outil très utile. J'aimerais obtenir une réponse à certaines des questions que je vous enverrai par écrit. S'il y a des résultats de cette enquête qui ne figurent pas dans ce document, vous pourriez peut-être les communiquer au comité. Je n'ai pas besoin d'écrire pour obtenir des renseignements qui pourraient m'être fournis.

M. Pellisek: Je voudrais dire une chose au sujet de votre observation quant au Bureau du commissaire aux langues officielles. La question 13.a) se lit comme suit:

Avez-vous déjà présenté une plainte au Commissariat aux langues officielles au sujet de vos droits en vertu de la Loi sur les langues officielles?

Les réponses à la question 13.c) sont révélatrices. Rappelezvous que, dans notre groupe, pour diverses raisons, il n'y a pas beaucoup de gens qui se plaignent au Commissariat aux langues officielles. Or, 84,8 p. 100 des anglophones ont dit ne pas avoir obtenu satisfaction après leur plainte.

M. Van De Walle: Tous ces renseignements nous seront-ils fournis?

M. Pellisek: Oui.

M. Van De Walle: Je pense que cela est très important. Notre pays est bilingue, mais je pense que nous le divisons lorsque, sans justification, nous désignons bilingues certains postes. J'estime que cela doit être corrigé. Je veux que le Canada soit uni, mais je pense que nous avons la responsabilité de contrer ce qui se fait en ce moment.

Ms Craig: One of our recommendations is that you look at the designations seriously.

Mr. Pellisek: And at the imperative staffing.

Ms Craig: It is very important that this be the first step. Before you add anything else to the whole system, it is very important that this be done independently.

**Mr. Van De Walle:** Could you provide the committe—and in turn I will get it—with a list of the designations where in your opinion bilingualism is not necessary?

Ms Craig: That would be very difficult. If you people have a survey, you will get this information. We would not want to identify...

**Mr. Pellisek:** No, we would have to identify our members. Heaven forbid, being a long-time public servant, what the result of that would be. No, we could not do that.

Ms Craig: I just recall for you that the professionals are in middle management and their mobility is to senior management. Most of our members become the senior managers of this government. That is the mobility of all of our members to a great extent—I would say almost 75%. That is what happens to them. Therefore, they are very reluctant to say things that are going to hurt their careers. They are prepared to send in answers to a questionnaire like this, because they are not identified. There is no way—

Mr. Pellisek: They will talk to us.

Ms Craig: They will talk to us. There is no way their names will ever be identified to anybody.

Mr. Pellisek: No way, no way.

Ms Craig: They told us what they really thought of the official languages. This is why we feel this questionnaire is very unique.

Mr. Kilger (Stormont—Dundas): I would like to follow up on Mr. Van De Walle's intervention. As a member, I know from speaking with members of the Public Service in my riding of Stormont—Dundas that sometimes it is very frustrating... You pointed out very well that they obviously feel more comfortable answering a questionnaire like this, because there is a reluctance...and I do not know if it is a lack of trust, for fear of reprimand. There seems to be somewhat of a fear there—real or otherwise, I do not know. I can understand that you do not want and you obviously do not see it as your mandate to designate, to establish, to identify those positions that should or should not be... That is fine.

Who would entrust...? Who would you see as having that credibility? I will not name any individual or office, but who would you see as being a credible individual who could fulfil that mandate? Because obviously if they tell us afterwards that they are not satisfied, as they do with regard to the commissioner, for instance, such as tell us they are not satisfied with the way their situation, whether individually or collectively, has been dealt with, I would suggest we should not embark on that step until we establish and agree that this person, from whichever group, who will be entrusted with this mandate will provide results we can accept—albeit perhaps not agree with, but respect.

[Traduction]

Mme Craig: Une de nos recommandations vous demande d'examiner sérieusement la question des désignations.

M. Pellisek: Et la dotation impérative.

Mme Craig: Il est essentiel que cela soit la première mesure. Avant d'ajouter quoi que ce soit au système, il est très important que cela soit fait de façon indépendante.

M. Van De Walle: Pourriez-vous fournir au comité, ce qui me permettra de l'obtenir, une liste des désignations de postes bilingues injustifiées selon vous?

Mme Craig: Cela serait très difficile. En effectuant une enquête, vous pourrez obtenir ces renseignements. Nous ne voulons pas que l'on puisse identifier...

M. Pellisek: Non, nous devrions révéler l'identité de nos membres. J'ai moi-même longtemps été fonctionnaire, et je sais que cela causerait des problèmes considérables. Non, nous ne pouvons pas faire cela.

Mme Craig: Je vous rappelle que les professionnels sont des cadres intermédiaires qui souhaitent accéder à des postes supérieurs de gestion. La plupart de nos membres deviennent les cadres supérieurs de l'administration. C'est, dans une grande mesure, le cheminement de carrière de tous nos membres, ou de près de 75 p. 100 d'entre eux. C'est ce qui les attend. Ils hésitent donc beaucoup à dire des choses qui pourraient nuire à leur avancement. Ils sont prêts à répondre à un questionnaire comme celui-ci parce qu'ils le font sous le couvert de l'anonymat. Il n'est pas question...

M. Pellisek: Ils veulent bien nous en parler.

Mme Craig: Ils veulent bien nous en parler, à nous. Il n'est pas question de révéler leur identité à qui que ce soit.

M. Pellisek: Absolument pas.

Mme Craig: Ils nous ont dit le fond de leur pensée sur les langues officielles. C'est pourquoi nous estimons que ce questionnaire est unique.

M. Kilger (Stormont—Dundas): Je voudrais poursuivre l'intervention de M. Van De Walle. Je sais, pour avoir parlé à des fonctionnaires dans ma circonscription, Stormont—Dundas, que leur situation est parfois très frustrante. Vous avez, à juste titre, précisé qu'ils aiment mieux répondre à un questionnaire de ce type, car ils hésitent... J'ignore si c'est par manque de confiance ou par crainte de réprimandes. Il semble qu'il y ait une certaine crainte—justifiée ou non, je l'ignore. Je comprends que vous ne vouliez pas désigner ou préciser quels sont les postes qui devraient ou ne devraient pas être bilingues. Vous estimez que cela n'est pas conforme à votre mandat. Très bien.

À qui pourrait-on confier cette tâche? Qui, selon vous, a la crédibilité requise? Je ne nommerai personne, évidemment, mais à votre avis, qui aurait suffisamment de crédibilité pour remplir cette fonction? Parce qu'ils expriment leur insatisfaction par la suite, comme ils l'ont fait à l'égard du commissaire, par exemple, et de la façon dont on les a traités à la fois individuellement et collectivement, eh bien, il me semble préférable que nous ne fassions rien tant que nous n'aurons pas convenu que telle ou telle personne, quel que soit le groupe qu'elle représente, doit se voir confier ce mandat et saura faire accepter—peut-être pas accepter, mais au moins, respecter—ces résultats.

• 1200

Ms Craig: I expect that if you review the survey on the designations, as one of our recommendations, you are going to find the answers. If you have independent people who would really look at that—

Mr. Kilger: Who should do that? That is what I am getting to, Iris, though—

Ms Craig: You must have some independent consultants from outside. You use them all the time.

Mr. Kilger: It seems that every time a group like us does something of this nature it falls back into the lap of, in this case, the Commissioner. I do not mean to pick on him. They will say that a consultant or a consulting firm was selected by the committee on official languages or by the Commissioner of Official Languages, so there is no credibility, right off the bat.

Mr. Pellisek: We would certainly not want the Treasury Board or the official languages people to do the work.

Mr. Kilger: So you would eliminate those two groups right away.

Mr. Pellisek: Right away, yes. If you are looking-

Mr. Kilger: In a positive vein, who would you see as potential?

Mr. Pellisek: In the government? Possibly the Auditor General's office, if we had to have the work done by a government group, but it would preferably be done outside the government.

If you want to do this work, we would be pleased to consult on who you pick and so forth, then come up with someone on whom we would agree. It is the same approach as the one you take when negotiating: i.e., you have a judge or someone similar come to do the work—I am just using that example—and everyone agrees that this person or group would be a fair person. We would have to go along with what they say because we would believe they would be fair in their assessment. Whether we agreed or not, the assessment would still be fair.

Mr. Kilger: Just a very brief statement with regard to the institute's view of the Official Languages Act of 1988. Is it supportive of the Act?

Ms Craig: We know that this country is bilingual and we support this country being completely bilingual. Without question, we support as many people as possible being bilingual. I do not know what else I can say, over and above that. We are very concerned about the divisions in Canada and think one of them is language, so we want to move on the language issue.

[Translation]

Mme Craig: J'imagine que si vous vous penchez sur les résultats de l'enquête sur les désignations—et c'est l'une de nos recommandations, d'ailleurs—vous allez y trouver les réponses que vous cherchez. Si vous demandiez à des experts indépendants de. . .

M. Kilger: Mais qui? Voilà ce que je vous demande, Iris. . .

Mme Craig: Il faut confier cette tâche à des experts-conseils du secteur privé. D'ailleurs, vous avez l'habitude de le faire.

M. Kilger: On dirait que chaque fois qu'un groupe comme le nôtre fait quelque chose de ce genre, cela retombe toujours sur quelqu'un d'autre, en l'occurrence le commissaire. Je ne dis pas que c'est sa faute. Les gens vont dire qu'un expert-conseil ou un cabinet quelconque a été choisi par le Comité des langues officielles ou par le commissaire aux langues officielles, et qu'il n'a donc aucune crédibilité.

M. Pellisek: Nous ne voudrions surtout pas qu'on confie cette tâche au Conseil du Trésor ou aux responsables des langues officielles.

M. Kilger: Donc, vous éliminez d'emblée ces deux groupes.

M. Pellisek: Oui, absolument. Si vous cherchez. . .

M. Kilger: Alors, qui vous semblerait acceptable?

M. Pellisek: Au sein du gouvernement? Peut-être le Bureau du vérificateur général, s'il fallait absolument confier cette tâche à un groupe au sein du gouvernement; mais il serait certainement préférable que le travail soit fait par un groupe extérieur.

Si vous tenez à faire faire ce travail, nous serions heureux de consulter nos membres là-dessus et de vous proposer ensuite quelqu'un qui nous paraît acceptable. On adopterait donc la même approche que pour les négociations: on demande à un juge ou à quelqu'un exerçant des responsabilités semblables d'effectuer un certain travail—et ce n'est qu'un exemple—et tout le monde doit convenir de l'acceptabilité de la personne en question. À ce moment-là, nous serions bien obligés d'accepter ses conclusions, puisque nous-mêmes aurions reconnu qu'elle était en mesure d'être impartiale. Que nous l'acceptions ou non, finalement, son évaluation ne serait pas pour autant moins juste.

M. Kilger: J'aimerais que les représentants de l'institut nous expliquent très brièvement ce qu'ils pensent de la Loi sur les langues officielles de 1988. Appuient-ils les dispositions de cette loi?

Mme Craig: Nous reconnaissons déjà que le Canada est un pays bilingue, et nous appuyons le concept d'un pays tout à fait bilingue. Par conséquent, nous souhaiterions que le plus grand nombre de personnes possible soient bilingues. C'est à peu près tout ce que je peux vous dire. Nous sommes très inquiets face à la division qui semble exister au Canada, et nous sommes convaincus que l'une des sources de cette division est justement la question linquistique; voilà pourquoi nous voulons faire avancer ce dossier.

We feel that you need to re-examine these two areas in depth before you move on to doing anything more on official languages. You now have all these years of experience. Look at the designations, at this area, and at imperative staffing before you move on.

Mr. Kilger: Thank you very much, Ms Craig.

Now, if I could just follow up with Mr. Pellisek and Monsieur Petit, as co-chairmen of the official languages committee for PIPS, is your mandate to promote...? Is it to inform your members? You have certainly outlined very well and have identified that your membership has a certain unawareness or lack of information—I will not use the word "misinformation"—through whoever might be responsible, and perhaps there is enough responsibility here to go around for everyone. When you saw this material come back, did you ask yourself at any point in time whether you had been providing the information needed or whether you should be doing a better job? Have you looked at yourselves? I return to your mandate and ask how you see it. Do you see it as promoting the official languages within your union or simply as reacting to your members on issues related to official languages?

- M. Petit: Monsieur le président, permettez-moi de lire l'article 27 des règlements de l'Institut:
  - 27. L'Institut est une corporation selon la Loi des sociétés commerciales du Canada.
  - 27.1 Les langues officielles de l'Institut sont le français et l'anglais.
  - 27.2 Un membre a le droit de traiter avec l'Institut et d'en recevoir tous les services dans la langue officielle de son choix.

Je vous lis cela pour vous dire quelle est l'importance du bilinguisme au sein de l'Institut. On l'a incorporé dans nos règlements.

1205

En ce qui concerne votre question au sujet des préoccupations et du mandat du Comité des langues officielles, son mandat est très large, mais il est essentiellement de découvrir et d'essayer de trouver des solutions aux problèmes de nos membres face aux langues officielles. On entendait beaucoup de critiques, mais on ne savait pas quel était le problème. Le but de l'étude était de trouver exactement quels étaient les problèmes et d'en arriver à des solutions. Certaines de ces solutions vous ont été transmises aujourd'hui.

D'autres problèmes ont été soulevés, par exemple le manque d'information. On traitera de ces problèmes lors de consultations avec la gestion. La gestion a sa part à faire et nous avons la nôtre. Je pense même que votre Comité a aussi sa part. Les gens ne savent pas ce qu'est la Loi sur les langues officielles. Il est important que vous sachiez que la promotion de cette loi ne se fait pas; elle se fait peut-être à certains niveaux, mais cela ne descend pas. C'est peut-être là qu'est le problème aussi.

[Traduction]

Il nous semble indispensable d'examiner en profondeur ces deux domaines avant de faire autre chose au chapitre des langues officielles. Vous avez maintenant un certain nombre d'années d'expérience. Regardez de près les désignations dans ce secteur et la dotation impérative avant de passer à autre chose.

M. Kilger: Merci beaucoup, madame Craig.

Si je peux maintenant m'adresser à MM. Pellisek et Petit, coprésidents du Comité des langues officielles de l'IPFP, votre mandat consiste-t-il à faire de la promotion...? Consiste-t-il plutôt à assurer la communication avec vos membres? Vous avez clairement indiqué que vos membres ignorent parfois certains faits ou manquent d'information—je ne parlerai pas de «mauvaise information»—et je suppose que la responsabilité de cet état de choses doit être assumée par tout le monde. Quand vous avez pris connaissance de cette information, vous êtes-vous demandé si vous aviez bien assuré la communication de tous les renseignements nécessaires auprès de vos membres ou si vous auriez peutêtre pu faire mieux sur ce plan-là? Avez-vous regardé vos propres activités sur ce plan-là? Je reviens à la question de votre mandat et de votre façon de le concevoir. Êtes-vous là pour faire la promotion des langues officielles au sein de votre syndicat ou simplement pour réagir aux questions des membres sur les langues officielles?

**Mr. Petit:** Mr. Chairman, with your permission, I would like to read Article 27 of the Institute's by-laws:

- 27. The Institute is a corporation under the meaning of the Canada Business Corporations Act.
- 27.1 The official languages of the Institute are French and English.
- 27.2 Any member has the right to deal with the Institute and receive all services in the official language of his choice.

I just wanted to read you that to give you an idea of the importance attached to bilingualism by the Institute. It has been incorporated into our by-laws.

In answer to your question regarding our specific concerns and the mandate of the official languages committee, the fact is the latter has a very broad mandate which essentially involves trying to find solutions to any difficulties our members may have with respect to official languages. We would often hear a great deal of criticism, but without really knowing what the problem was. The purpose of the study was to identify the specific problems and find solutions to them. Some of those solutions have been brought forward today.

Other problems were also identified—for instance, the lack of information. We will deal with these problems in the context of consultations with management. Management has its responsibilities in this area, just as we have our own. I also believe your committee has certain responsibilities. People do not really know what the Official Languages Act is all about. It is important that you be aware that this Act is not being promoted; or perhaps it is at certain levels, but it is not getting through to the grassroots. I think perhaps we have a problem there as well.

L'Institut va certainement faire sa part pour promouvoir cette loi et pour en expliquer les articles et les règlements s'ils sont acceptés par la Chambre et le Sénat. Tout cela est très global, mais on essaie d'aider les gens. C'est notre mandat.

M. Kilger: Je vois très bien votre rôle et je vous remercie de votre explication. J'aimerais ajouter un commentaire.

Je verrais peut-être un élargissement de votre mandat. Pour le bénéfice de vos membres et de la réglementation de la Loi sur les langues officielles, il serait bon que vous jouiez un rôle proactif au lieu de simplement réagir. Je comprends que votre mandat essentiel est de réagir, mais il serait bon de faire cette promotion d'une façon plus positive et plus active. Cependant, c'est peut-être un rôle que vous ne vous attribuez pas en ce moment.

I will make a comment and will wrap this up. Certainly in your concluding remarks you identified the very real issues. Mr. Van De Walle hears the same thing in Alberta that we hear in Ontario: in other words, the barriers for advancement, merit principles being circumvented or not, if you will. Those I think are the real issues we hear from constituents in the Public Service.

We have heard testimony that there is already a backlog in terms of language training, and I do hope that more and more people from the Professional Institute would want to learn the other official language, whichever it might be. So we have schools, but we know there is already a backlog. Are language trainers members of the Professional Institute?

Ms Craig: No.

Mr. Kilger: No, they are not. That is all I have at this time. Thank you very much.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Kilger. I still have on my list Mr. Layton.

M. Petit: Monsieur le président, permettez-moi de faire un dernier commentaire. On nous demande d'être proactifs. Il nous a été difficile de faire la promotion des règlements parce qu'on attend les règlements depuis 1988. Deuxièmement, on vient de découvrir qu'il y a un problème. L'étude est toute récente. On a eu les résultats finals il y a deux ou trois mois. Lors de mon intervention, j'ai dit que notre intention était d'expliquer aux gens ce qu'est la loi et en quoi elle peut leur être utile. Auparavant, nous ne connaissions pas les problèmes. Comme nous les connaissons maintenant, nous avons l'intention de nous en occuper.

M. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): Je veux souhaiter la bienvenue à nos témoins de ce matin.

We have spent a good part of our discussions together on the questionnaire, and like my colleagues, I look forward to being able to see the actual results against the questions. There is a summary in your text, which we followed a bit as you were presenting your ideas, but as Mr. Allmand has said, it was hard to absorb and react to on short notice.

[Translation]

The Institute will certainly do its share in promoting this legislation and explaining both its provisions and the regulations, if they are adopted by the House of Commons and the Senate. It is all very comprehensive, but we are really trying to help people. That is our mandate.

Mr. Kilger: I fully understand your role now, and I thank you for that explanation. I would just like to make one comment.

I see perhaps a need to broaden your mandate. For the benefit of your members and to ensure a better understanding of the regulations under the Official Languages Act, you should, it seems to me, be playing a pro-active role, rather than simply reacting. I understand that your primary mandate is to react, but it would also be helpful if you could get involved in more positive and active promotion. However, that may not be a role that you feel is appropriate at this time.

J'aimerais faire une dernière remarque avant de conclure. Vers la fin de votre exposé, vous avez justement identifié les questions vraiment épineuses. D'ailleurs, M. Van De Walle entend en Alberta les mêmes propos que nous entendons en Ontario: autrement dit, qu'il y a des obstacles à l'avancement, qu'on ne respecte pas toujours le principe du mérite, etc. Aux yeux de certains de nos électeurs qui sont fonctionnaires, ce sont les problèmes les plus importants à l'heure actuelle.

Selon certains témoins, il y a déjà du retard pour ce qui est de la formation linguistique, mais j'espère que de plus en plus de membres de l'Institut professionnel voudront apprendre l'autre langue officielle, quelle qu'elle soit. Donc, nous avons des écoles, mais il y a un certain retard en ce moment. Avez-vous parmi vos membres des gens qui assurent la formation linguistique?

Mme Craig: Non.

**M.** Kilger: Ah, bon. Je n'ai plus de question pour le moment. Merci beaucoup.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur Kilger. J'ai encore le nom de M. Layton sur ma liste.

Mr. Petit: Mr. Chairman, I would just like to make one last comment. We are being asked to be pro-active. But I must say that it has been difficult for us to promote the regulations because we have been waiting for them since 1988. Secondly, we have only just discovered that we have a specific problem. The study we referred to is a very recent one. We only received the final results 2 or 3 months ago. In making my comments earlier, I stated that our intention was to explain the provisions of the Act to people and tell them just how it could be useful to them. Before, we had no real problems. But because we have encountered some now, we certainly intend to take care of them.

Mr. Layton (Lachine—Lac-Saint-Louis): I would like to welcome our witnesses this morning.

Nous avons beaucoup discuté ce matin du questionnaire, et comme mes collègues, j'attends avec impatience l'occasion de voir les réponses aux questions. Votre texte comprenait un petit résumé, que nous avons essayé de suivre pendant que vous faisiez votre exposé, mais comme M. Allmand l'a déjà dit, il nous a été difficile, avec si peu de préparation, de bien comprendre tous les points que vous avez soulevés et d'y réagir.

• 1210

Does this in a sense reflect the views of the institute's members, based on the previous language law—of 1968, I guess—and its regulations, or is this something based on the practice today—

Mr. Pellisek: The practice.

Mr. Layton: But the practise today is not yet regulated. In other words, the regulations that apply today are the 1968 regulations.

I found myself wondering if this was a general reaction to the process of developing skills and services in both languages, or is it something that responds particularly to the initiatives being taken by the government to develop a more effective, practical, or useful language regulation in law?

Mr. Pellisek: What we are reacting to is already what Treasury Board policy is. If you recall, I was one of the ones, along with Michel, who went through all of the presentations made before you at this thing. The Treasury Board has already said that most of these things are in place right now. I remember reading that a number of times.

**Mr. Layton:** But the significant demand question and the percentages that would exist were not in effect when this questionnaire was—

Mr. Pellisek: Oh yes, they were.

Mr. Petit: By policy of the Treasury Board.

**Mr. Pellisek:** Treasury Board has already said that what they are asking for in these regulations is what is already in effect. We have seen that many times. That is their policy.

**Mr. Layton:** A number of the witnesses before the committee during this review of the proposed regulations have said that they have already matched the requirements of the earlier law and regulations. They are ahead of that.

Moving this additional step, as required by the new policy, the new law, the new regulations, as proposed in our review, was not going to pose too much difficulty for them. I am thinking of institutions such as the RCMP, Canada Post, and others that have responded to this.

We are turning to you, as a major representative from, as you say, the future managers and mass submanagement of our government, and asking if this is really so particularly difficult for your group.

Mr. Pellisek: Can I just use the analogy Mr. Allmand meant, about it being different if we had the view of the consumer? What you are getting from there are the heads of the RCMP and whatever other groups you have. We are the ones that are working.

They are saying everything is fine, and they are doing it, but they are not the ones down there the way our members are. It is an entirely different thing—entirely different. [Traduction]

Est-ce que cela reflète le point de vue des membres de l'institut vis-à-vis de l'ancienne loi—celle de 1968, je suppose— et de sa réglementation, ou est-ce que cela concerne plutôt ce qui se fait dans la pratique de nos jours...

M. Pellisek: Ce qui se fait dans la pratique, plutôt.

M. Layton: Mais cela ne fait pas encore l'objet de règlements. Autrement dit, les règlements qui s'appliquent à l'heure actuelle sont ceux qui remontent à 1968.

En vous écoutant, je me demandais s'il s'agissait là d'une réaction générale à l'idée de créer une meilleure capacité et de meilleurs services dans les deux langues officielles, ou plutôt aux initiatives récemment prises par le gouvernement en vue d'avoir une réglementation linguistique plus efficace, plus pratique et plus utile?

M. Pellisek: Nous réagissons simplement à la politique actuelle du Conseil du Trésor. Vous vous souviendrez peut-être que j'étais l'un de ceux, avec Michel, à avoir présenté notre point de vue là-dessus devant votre comité. Le Conseil du Trésor a déjà dit que la plupart de ces exigences existent déjà. Je me rappelle l'avoir lu à plusieurs reprises.

M. Layton: Mais pour ce qui est de la demande importante et des pourcentages prévus, ces éléments-là n'existaient pas au moment où vous avez préparé ce questionnaire...

M. Pellisek: Ah, si.

M. Petit: Cela faisait partie de la politique du Conseil du Trésor.

M. Pellisek: Le Conseil du Trésor a déjà précisé que les mesures proposées dans cette réglementation correspondent aux mesures qui sont déjà appliquées. Nous l'avons constaté à plusieurs reprises. Et cela fait partie de leur politique.

M. Layton: Plusieurs témoins qui sont venus nous présenter leur opinion au sujet du projet de réglementation nous ont dit qu'ils respectent déjà les exigences de l'ancienne loi et de la réglementation. Ils l'ont déjà dépassée.

Ils disaient que le fait d'appliquer quelques mesures supplémentaires, aux termes de la nouvelle politique, de la nouvelle loi et de la nouvelle réglementation, ne leur poserait pas tellement de problèmes. Je songe à des organisations comme la GRC, Postes Canada et d'autres.

Comme vous l'avez dit vous-mêmes, vous représentez la majorité des futurs cadres et gestionnaires du gouvernement, et, par conséquent, nous vous demandons si le fait d'avoir à appliquer ces nouveaux critères va vraiment vous poser tant de difficulté.

M. Pellisek: Me permettez-vous de reprendre un peu l'analogie de M. Allmand, qui disait que le consommateur n'a forcément pas le même point de vue? Les gens que vous avez entendus étaient les dirigeants de la GRC et de ces autres groupes. Mais c'est nous qui effectuons le travail dans la pratique.

Ils disent que tout va très bien dans le meilleur des mondes, qu'ils arrivent à le faire, mais le fait est qu'ils ne voient pas cela sous le même angle que nos membres. Ils ont une optique tout à fait différente.

Mr. Layton: Mr. Chairman, I would like to switch to another subject. As we were listening to the testimony, I noted this whole question of imperative classification. In that area there seems to be this particular concern. Does it not become subject to the significant demand criteria in the new regulations? Is that not your interpretation of the new regulations, that there must be a significant demand?

I know we have had discussions here to determine what represents a significant demand. We can argue that. But are you and your members not comfortable or satisfied with the fact that there will be and must be significant demand before there will be imperative designations?

Mr. Pellisek: The answer is no. The survey shows that.

Mr. Layton: I am a little worried about the survey being really out of phase with what we are studying. It comes in your testimony as if it were current, but I really sense that it reflects a malaise, a general feeling that perhaps existed within your institute and others.

Mr. Pellisek: When we did this thing, as everybody knows, we had the regulations. We knew it.

Mr. Layton: Can that have been true? As a Member of Parliament and a member of this committee, I did not see them that soon. I am a little puzzled. That is why I raised that question from the beginning.

I do not question that there was not a general reaction in the institute's membership. I wonder whether it would be the same after we have completed our studies and brought to bear the new regulations. Again, it is a hard one to ask. Obviously the answer is not that simple to give.

• 1215

What I also want to ask, again as an anglophone who has struggled over my 65 years to become bilingue dans tous les sens, is it understood or accepted that it is more difficult, takes more time or takes something else for an anglophone to become bilingual than for a francophone to become bilingual? Are there any studies that help us respond to the answers you are getting back? Does it take more retraining to maintain your level of competency in French than it does in English?

Mr. Allmand: Or are anglophones more stupid?

Mr. Layton: I did not want to put it that way.

Mr. Van De Walle: I have never questioned you, Bob.

Mr. Layton: Thank you very much.

Finally, is this something that requires a direct incentive and/or penalty approach in terms of developing and maintaining ourselves? Sure it is tough to listen, read, and do all these other things dans la deuxième langue.

Mr. Van De Walle: C'est vrai, ça.

Mr. Layton: C'est vrai, but is it something that in order to encourage or promote what we all hope will become greater use of both languages, that we have to find a formula... I know there has been a reward but is that reward

[Translation]

M. Layton: Monsieur le président, j'aimerais passer à un autre sujet. En écoutant vos témoignages, j'ai remarqué que vous avez beaucoup parlé de la dotation impérative. Vous semblez avoir un certain nombre de préoccupations à cet égard. Mais n'est-il pas vrai qu'aux termes de la nouvelle réglementation, il doit y avoir une demande importante? Ne croyez-vous pas que la nouvelle réglementation exige justement qu'il y ait une demande importante?

Je sais que nous avons déjà beaucoup discuté de ce qu'est une demande importante. Nous pouvons ne pas être d'accord là-dessus. Mais vous et vos membres, n'êtes-vous pas convaincus qu'il y aura dotation impérative uniquement lorsqu'il y a une demande importante?

M. Pellisek: Non, pas du tout. Et notre enquête l'indique clairement.

M. Layton: Je m'inquiète un peu de ce que votre enquête ne corresponde pas vraiment à la réalité actuelle. Vous dites dans vos remarques que ce n'est pas le cas, mais j'ai plutôt l'impression qu'elle traduit un sentiment d'insatisfaction qui existait auparavant dans votre institut et ailleurs.

M. Pellisek: Lorsque nous avons mené cette enquête, comme tout le monde le sait, d'ailleurs, nous avions déjà pris connaissance des règlements. Nous savions de quoi il s'agissait.

M. Layton: Est-ce possible? Moi, je suis député et membre de ce comité, et je vous assure que je ne les ai pas vus aussitôt que cela. Je ne comprends pas. C'est justement pourquoi j'ai soulevé la question au départ.

Je ne doute pas de la sincérité de la réaction des membres de l'institut. Mais je me demande s'ils auraient la même réaction après avoir vu les résultats de notre examen vis-à-vis de la nouvelle réglementation. Encore une fois, c'est une question difficile. Et je sais que la réponse n'est pas non plus très simple.

En tant qu'anglophone qui essaie depuis 65 ans de devenir bilingue dans tous les sens, j'aimerais aussi vous demander s'il est vrai ou si l'on reconnaît qu'il est plus difficile ou qu'il faut plus de temps à un anglophone qu'à un francophone pour devenir bilingue? Y a-t-il des études qui nous aideraient à répondre aux questions qu'on vous pose? Faut-il une formation plus longue pour maintenir son niveau en français, par comparaison à l'anglais?

M. Allmand: Ou les anglophones sont-ils simplement plus bêtes?

M. Layton: Ce n'est pas ce que je voulais dire.

M. Van De Walle: Je n'ai jamais douté de vous, Bob.

M. Layton: Merci beaucoup.

Autrement dit, faut-il prévoir des mesures d'incitation ou des sanctions si l'on veut s'assurer que les gens continuent d'acquérir des connaissances et de maintenir leur niveau? Ce n'est pas toujours facile d'écouter, de lire et de faire tout ce qu'on vous demande de faire dans la deuxième langue.

M. Van De Walle: C'est vrai, ça.

M. Layton: C'est vrai, mais est-il également vrai que pour encourager les gens à utiliser davantage les deux langues, il nous faut trouver une formule... Je sais qu'il y a un système de récompenses, mais ce système est-il suffisant,

system inadequate or wrongly directed? Is there some way we can promote the idea that it is in all of our interests, particularly the employees' interests, to have that second language? I know I have asked a half dozen questions.

Mr. Petit: I will answer two of them and then you can come back.

As far as being difficult, from a personal point of view I did not know the difference between yes and no at 17 and I had to do some training in the armed forces. This training was in English only. I had no choice. This is a choice that most francophones have to face—learn English or die. So I had to learn it. I have to practise it all the time because I have to speak English in my work. When I come to Ottawa I have to speak English most of the time.

The anglophone who learns French does not have the opportunities to practice. This is where the problem resides. This is what we have been trying to emphasize during our meetings. The practice, the ongoing training, this is where anglophones are at a disadvantage compared to the francophones.

Mr. Layton: How do we fix that problem?

Ms Craig: That is the perfect answer.

Mr. Pellisek: That is right.

Mr. Petit: So I answered two of your questions. Is it more difficult? No.

Mr. Layton: Does it take more time to maintain?

Mr. Petit: Well the French-

**Mr.** Layton: The opportunities for practice are not there, are they?

Mr. Petit: Exactly, that is the problem. We are asking that our members—civil servants who are doing what you tell them to—be given the opportunity to give a good quality of service. To do that our people need training and—

Ms Paris: Question 16 on the questionnaire was:

Did you have a working knowledge of both official languages when you were appointed to your initial position in the federal Public Service?

Of anglophones, 17% said they had a knowledge of the second official language. In contrast, 72% of francophones said they did, so there is a big difference—

Mr. Layton: Right from the beginning.

Ms Paris: —of who knows the second official language, right from the beginning.

**Mr. Layton:** What do you think about this question of incentives? If someone has to live in a situation that really is sink or swim—such as in the armed forces—should this government of ours not be working to provide some sort of incentive that makes it really imperative, exciting and worthwhile?

### [Traduction]

ou peut-être mal orienté? Y a-t-il une autre façon de faire comprendre à tout le monde que c'est dans notre intérêt, surtout celui des employés, de maîtriser une deuxième langue? Je sais que je viens de vous poser au moins six questions.

M. Petit: Je vais essayer de répondre à deux de vos questions, et ensuite vous pourrez ajouter vos commentaires.

Pour ce qui est de la difficulté, personnellement, je ne savais même pas la différence entre yes et no à l'âge de 17 ans, et, par conséquent, j'ai dû recevoir une formation dans les Forces armées, qui était donnée exclusivement en anglais. Je n'avais donc pas le choix. C'est d'ailleurs la situation de tous les francophones—ou alors ils apprennent l'anglais, ou alors c'est fini. J'ai donc été bien obligé de l'apprendre. Et je m'en sers tout le temps, puisque je parle l'anglais au travail. Quand je viens à Ottawa, je parle anglais la plupart du temps.

Par contre, l'anglophone qui apprend le français n'a pas autant d'occasions de le parler. C'est là que réside le véritable problème. C'est justement sur quoi nous insistons pendant nos réunions. C'est sur le plan des possibilités de parler l'autre langue—la formation permanente, quoi—que les anglophones sont désavantagés par rapport aux francophones.

M. Layton: Et comment résoudre ce problème?

Mme Craig: C'était vraiment la bonne réponse.

M. Pellisek: Oui, absolument.

M. Petit: J'ai donc répondu à deux de vos questions. Est-ce plus difficile? Non.

M. Layton: Faut-il travailler davantage pour maintenir son niveau?

M. Petit: Eh bien, le français...

M. Layton: C'est qu'on n'a jamais l'occasion de le parler, n'est-ce pas?

M. Petit: Oui, justement. Nous demandons que nos membres—des fonctionnaires qui font ce que vous leur dites de faire—aient l'occasion d'assurer des services de bonne qualité. Pour réaliser cet objectif, il faut qu'ils soient formés et...

**Mme Paris:** J'aimerais vous lire le texte de la question numéro 16 du questionnaire:

Aviez-vous une connaissance pratique des deux langues officielles lorsque vous avez été nommé à votre premier poste dans la fonction publique fédérale?

Chez les anglophones, seulement 17 p. 100 ont indiqué qu'ils avaient une connaissance pratique de la deuxième langue officielle. Par contraste, 72 p. 100 des francophones connaissaient l'autre langue; il y a donc une grande différence. . .

M. Layton: Au départ même.

Mme Paris: ...pour ce qui est du nombre de personnes qui connaissaient la deuxième langue officielle, au départ même.

M. Layton: Et que pensez-vous de la possibilité de mesures d'incitation? Si quelqu'un est dans une situation où il y va de sa propre survie—par exemple, les Forces armées—le gouvernement ne devrait-il pas prévoir des mesures d'incitation qui lui fassent comprendre que c'est une nécessité, mais qu'en même temps, c'est passionnant et c'est utile?

Ms Craig: I think to live in Canada—a bilingual country—is really exciting and worthwhile. Professionals consider it an honour to have capabilities in both official languages. Although some people might, I do not think they necessarily need an across—the—board incentive, they just need the opportunity.

Mr. Layton: Thank you, Mr. Chairman.

• 1220

M. Lopez (Châteauguay): À mon tour, je voudrais souhaiter la bienvenue à nos témoins d'aujourd'hui. Ils nous seront très utiles dans nos réflexions parce qu'ils nous ont apporté beaucoup de lumière.

J'ai cru déceler quelques réticences dans votre rapport à l'égard de la nouvelle Loi sur les langues officielles et des règlements qui l'accompagnent. Vous avez cité quelques exemples. Premièrement, il y a trop de postes désignés bilingues. Certains sont inutiles, selon votre appréciation. Vous dites également que le pourcentage exigé de 5 p. 100 n'est pas nécessaire, et j'en passe.

Est-ce qu'on peut conclure que vous vous montrez plutôt réticent à cette loi-là ou que vous croyez qu'il n'était pas utile ou nécessaire d'adopter une telle loi pour bien servir les Canadiens? Est-ce votre opinion?

M. Petit: Monsieur le président, je pense qu'on a probablement mal fait passer notre message. Ce n'est certainement pas cela.

M. Lopez dit que nous croyons qu'il y a trop de désignations bilingues. Tout à l'heure, j'ai donné l'exemple très concret d'un agent qui a 40 dossiers dont deux dossiers anglophones. C'est ce genre de cas que nos membres dénoncent.

Pour ce qui est de la question du 5 p. 100, on ne l'a pas beaucoup abordée. On n'est pas contre le 5 p. 100, mais on se demande comment cela sera évalué. Le président du Conseil du Trésor vous a dit que des politiques seraient établies un peu plus tard. Donc, vous ne connaissez même pas l'application du 5 p. 100.

M. Lopez: C'est l'exemple que vous avez donné qui me portait à croire cela. Vous disiez que, puisqu'il n'y avait que deux dossiers sur 40 qui étaient anglophones, vous ne voyiez pas la nécessité de cela. Donc, vous croyez que 5 p. 100 est un chiffre trop bas pour pouvoir être appliqué de façon raisonnable.

M. Petit: Il s'agit plutôt de son application. Je parlais d'une demande de 5 p. 100 de la demande, mais de .01 p. 100 de la tâche de l'employé. Comment est-ce que le 5 p. 100 va être appliqué? Les politiques du Conseil du Trésor n'ont pas encore été définies.

M. Lopez: Vous croyez qu'il n'est pas bon de l'appliquer dans ce cas-là.

M. Petit: On ne veut pas passer de jugement. Je reviens à ce que j'ai dit un peu plus tôt. Si vous décidez de l'appliquer, assurez-vous que les employés qui auront à donner ce service pourront donner un service de qualité en leur offrant de la formation continue. Ce n'est pas en parlant au téléphone deux fois par année qu'une personne sera capable de parler un bon anglais.

[Translation]

Mme Craig: En ce qui me concerne, vivre au Canada—un pays bilingue—est vraiment passionnant et utile. Les professionnels estiment que c'est un grand honneur pour eux de pouvoir travailler dans les deux langues officielles. Bien que certaines personnes puissent profiter du genre de mesures que vous proposez, je ne pense pas qu'il soit nécessaire d'avoir un programme global; ce qui leur faut surtout, c'est l'occasion de mettre en pratique ce qu'ils ont appris.

M. Layton: Merci, monsieur le président.

Mr. Lopez (Châteauguay): I would like to join in welcoming our witnesses here today. Their comments have been very enlightening, and will be very useful to us.

In your report, I detected some reservations about the new Official Languages Act and regulations. You gave some examples. First, too many positions are designated as bilingual. You believe that many are needlessly designated as such. You also state that there is no need to require a significant demand of 5%.

Does this mean you have reservations about the Official Languages Act? Or do you feel that services to the public can be provided adequately without the Act? Is that what you believe?

Mr. Petit: Mr Chairman, I think we have put our message across badly. That is not what we meant at all.

Mr. Lopez says that we believe too many positions are designated bilingual. I just gave a very concrete example. An officer with 40 files, only two of which are anglophone. That is the kind of position our members get upset about.

As to the 5% issue, we have not touched on it in detail. We are not against the notion of a significant demand of 5%, but we wonder how that demand will be assessed. The President of the Treasury Board told you that policies would be established some time later. In other words, you do not know how that 5% will be applied.

Mr. Lopez: It is because of your example that I interpreted your statements as I did. You said that, since only two of the officer's 40 files were anglophone, you did not see why that officer's position should be designated bilingual. So you feel that the 5% figure is too low to be applied reasonably.

Mr. Petit: It is the application that worries me. On one hand, we have a 5% demand, but that demand takes up only .01% of the employee's time. How will that 5% be applied? Treasury Board policies have not yet been defined.

Mr. Lopez: You do not think it should be applied in such a

Mr. Petit: I would not like to say yes or no. Let me come back to what I was saying a little while ago. If you do decide to apply the 5%, you should be aware that the employees who will have to provide services in the second language can only maintain their proficiency is they receive ongoing training. They are not going to keep up their English by speaking English on the phone twice a year.

M. Lopez: Monsieur Petit, vous avez dit au début que le gouvernement avait le devoir de maintenir bilingues ceux à qui il a donné de la formation linguistique. Ne croyez-vous pas que le gouvernement aura une certaine réticence à former davantage de gens si vous lui créez cette obligation supplémentaire? C'est comme si vous achetiez une automobile à votre enfant et que celui-ci vous disait: Si vous me donnez l'auto, vous serez responsable de payer les réparations et l'essence. Ne croyez-vous pas que cela inciterait le gouvernement à ne plus offrir de cours de formation linguistique aux fonctionnaires?

M. Petit: Le gouvernement aime souvent se comparer à l'entreprise privée. L'entreprise privée forme ses employés et s'assure que ses employés se maintiennent à jour afin qu'ils puissent accomplir leur tâche de façon professionnelle.

Tout ce qu'on demande au gouvernement, c'est d'avoir la même attitude envers ses employés, de s'assurer que ses employés sont compétents et conservent leur compétence afin de donner un excellent service à la population.

M. Lopez: Vous n'avez pas répondu à ma question. Ne croyez-vous pas que le gouvernement sera réticent à former de nouveaux fonctionnaires?

M. Petit: Si le gouvernement veut donner un service de qualité, il doit mettre l'argent là où il le faut. Il doit mettre un peu de jus avec les règlements et la loi pour s'assurer que les buts qu'il veut atteindre soient réalisés.

• 1225

M. Lopez: Tout en vous donnant le crédit d'être plus habile, je dois vous dire que vous avez certaines approches qui se comparent parfois à celles de l'Alliance pour la préservation de l'anglais au Canada. Connaissez-vous cet organisme-là?

M. Petit: Oui.

M. Lopez: Est-ce que vous vous sentez proches de cet organisme?

M. Petit: Je préfère ne pas parler de ce groupe ici parce que ce n'est peut-être pas le bon forum. De toute façon, on n'a pas communiqué avec ces gens-là.

M. Lopez: Est-ce qu'eux ont communiqué avec vous?

M. Petit: Pas que je sache.

Ms Craig: No, they have not.

M. Petit: On essaie de vous donner l'interprétation de nos membres de leur situation par rapport aux langues officielles.

Les gens nous disent qu'il y a présentement un problème: il y a trop de postes désignés. Mais, d'un autre côté, ils ne s'opposent pas à suivre des cours dans leur langue seconde. Cependant, le Conseil du Trésor, parce qu'il n'a pas d'argent, ne leur donne pas l'occasion d'apprendre la langue seconde.

Le problème, c'est cela. Les gens le veulent, mais on les arrête. C'est là qu'est notre problème. Les gens ne sont pas contre le fait d'apprendre l'autre langue. Ils veulent l'apprendre, mais ils n'en ont pas l'occasion. C'est ce qu'on essaie de défendre ici.

[Traduction]

Mr. Lopez: Mr. Petit, initially you said that language skills acquired at the government's expense should be maintained at the government's expense. Do you not feel that the government might be reluctant to train more people if it had to assume that additional responsibility? It is like buying one of your children a car, and having the child tell you that, because you bought the car, you would have to pay for repairs and gas. Do you not think this would discourage the government from providing Public Service employees with language training courses?

**Mr.** Petit: The government likes to compare itself to a private company. A private company trains its employees, and then ensure that its employees remain up to date so that they can do their work professionally.

All we are asking is that the government take the same attitude. It should ensure that Public Service employees acquire the proficiency they need, and maintain that proficiency in order to provide the public with a high quality of service.

Mr. Lopez: You did not answer my question. Do you not think that the government would be reluctant to train new employees?

Mr. Petit: If the government wants to provide quality services, it should put its money where its mouth is. It should do something concrete to ensure that the objectives in the Act and regulations can be met.

Mr. Lopez: I would say that in some ways you are like the Alliance for the Preservation of English in Canada, even though I would give you credit for being smarter. Do you know APEC?

Mr. Petit: Yes.

Mr. Lopez: Do you feel that you are like them in any way?

Mr. Petit: I would rather not talk about that organization here: I do not think it is the right place. In any case, we have not contacted them.

Mr. Lopez: Have they contacted you?

Mr. Petit: Not to my knowledge.

Mme Craig: Non, ils n'ont pas communiqué avec nous.

Mr. Petit: We are trying to give you our members' views of the impact on them of the Official Languages Act and policy.

We are hearing that, right now, there are too many bilingual positions. However, these people have no objection to taking a course in their second language. But Treasury Board is not giving them a chance to learn the second language because it is short of money.

That is the problem. People want to learn the second language, but they are not given a chance. People have no objection to learning the second language. They want to learn the second language, but no one is letting them. Here, we are trying to defend their right to learn the second language.

M. Lopez: Tout à l'heure, quand on vous a demandé qui serait en meilleure position pour définir les règlements de la loi et leur application et pour déterminer ce qui est nécessaire et ce qui ne l'est pas, vous m'avez surpris quelque peu en disant que ce n'était pas le gouvernement qui devait faire cela. Cela m'a surpris, mais pas autant que lorsque vous avez dit que ce n'était pas non plus le commissaire aux langues officielles.

Ms Craig: We did not say the government, we said the Treasury Board.

M. Lopez: Le président du Conseil du Trésor, donc.

M. Petit: On parle des fonctionnaires du Conseil du Trésor. C'est différent.

Ms Craig: We suggested the Auditor General if it had to be.

M. Lopez: Vous avez dit que cela ne devait surtout pas être le commissaire aux langues officielles. Cela ressemble beaucoup à l'attitude de l'Alliance pour la préservation de l'anglais qui a dit l'autre jour qu'il était trop partisan.

Ms Craig: Let me assure you that the Professional Institute is not affiliated with or in touch with any organization. We stand entirely on our own.

M. Lopez: Je veux commenter vos arguments à vous.

Ms Craig: This organization never got in touch with this—

M. Lopez: Oublions l'Alliance. Vous avez dit vous-mêmes tout à l'heure que vous ne faisiez pas confiance au commissaire aux langues officielles. Pourquoi?

M. Petit: Auprès d'une partie de notre *membership*, pour des raisons qui sont valables ou non, le Bureau du commissaire n'a peut-être pas la meilleure presse possible. Est-ce un problème de perception? Est-ce un problème de mauvaises relations publiques? Je ne le sais pas, mais dans certains milieux, la perception n'est pas bonne.

M. Lopez: A quel endroit? Dans la presse anglophone, dans la presse francophone ou au niveau des fonctionnaires?

M. Petit: Au niveau des fonctionnaires. J'aimerais souligner que lorsqu'on a 27,000 membres, de Saint-Jean de Terre-Neuve à Victoria, on est pas mal représentatif de ce que peuvent penser les gens à travers le Canada. Il y a bien des personnes qui disent que le Bureau du commissaire aux langues officielles ne fait pas son travail.

M. Lopez: Vous sentez-vous harcelés par le commissaire?

M. Petit: Pas du tout. Au contraire, un des problèmes que l'on a à notre niveau, et mon confrère Joe Pellisek le mentionnait, c'est que les gens de la Fonction publique s'empêchent d'aller le voir parce que cela peut avoir des effets assez néfastes sur leur carrière. J'ai eu des échos de très près à ce sujet.

M. Lopez: Ils se sentent menacés.

M. Petit: Oui.

M. Lopez: De la part du commissaire.

M. Petit: Non, pas de la part du commissaire, mais de la part de la gestion.

[Translation]

Mr. Lopez: When you were asked who would be in a better position to define the Act and regulations and their application and to determine which procedures were required, I was somewhat surprised to hear you say you felt it was not the government's job. You surprised me there, but you surprised me even more when you added that it was not the job of the Official Languages Commissioner either.

Mme Craig: Nous n'avons pas dit le gouvernement, nous avons dit le Conseil du Trésor.

Mr. Lopez: Then you mean the President of the Treasury Board.

Mr. Petit: We are talking about Treasury Board employees. That is different.

Mme Craig: Nous avons proposé le vérificateur général, si nécessaire.

Mr. Lopez: You said that, in particular, it should not be the Official Languages Commissioner. This is where I draw a parallel with APEC's approach; the other day, APEC said the Official Languages Commissioner was too partisan.

Mme Craig: Laissez-moi vous assurer que l'Institut professionnel n'est affilié à aucune organisation. Nous sommes complètement indépendants.

Mr. Lopez: I would like to comment on your arguments.

Mme Craig: Notre institut n'a jamais communiqué avec cette...

**Mr. Lopez:** Forget about APEC. You did say just now, though, that you do not trust the Official Languages Commissioner. Why not?

Mr. Petit: Some of our members feel that the Commissioner's Office does not have very good image—the reasons for that may not necessarily be valid. It may just be the way people see it, or it may just be bad public relations. I do now know; but in some circles, it does not have a good image.

Mr. Lopez: In what circles? In the anglophone press, in the francophone press or with Public Service employees?

Mr. Petit: With Public Service employees. With 27,000 members across Canada, we are quite representative of opinions in Canada. A lot of people are saying that the Office of the Official Languages Commissioner is not doing its job.

Mr. Lopez: Do you feel harrassed by the Commissioner?

Mr. Petit: Not at all. On the contrary, one of the problems we have—and my colleague Joe Pellisek mentioned it—is that Public Service employees do not go see him because they are afraid it could prejudice their careers. I have been hearing a lot about that.

Mr. Lopez: They feel threatened.

Mr. Petit: Yes.

Mr. Lopez: By the Commissioner.

Mr. Petit: No, not by the Commissioner but by management.

M. Lopez: La gestion de qui?

M. Petit: Les patrons immédiats des fonctionnaires qui pourraient porter plainte.

• 1230

- M. Lopez: Ils ont peur que le commissaire avise les patrons que tel fonctionnaire, à tel endroit, n'est pas l'auteur de la situation?
- M. Petit: Dans la Fonction publique, c'est très mal vu de se plaindre, mais lorsqu'on se plaint à des niveaux supérieurs, c'est encore plus mal vu pour la carrière d'un individu qui aspire à devenir gestionnaire un jour. Si la personne se plaint trop, on lui dit: Tu ne ferais pas un bon gestionnaire, et s'il y a un poste à couper, on va penser à toi.
- M. Lopez: Se pourrait-il qu'à un moment donné, on coupe un poste dit bilingue dont le titulaire n'avait pas la compétence nécessaire et avait peur d'être découvert?

Mr. Pellisek: It could be.

M. Petit: C'est possible.

Mr. Van De Walle: I just wanted to make one comment. Too often we gravitate to the past, dwell on the past. We had an Official Languages Act that left a lot to be desired. The new act was brought in, and I think it is a tremendous improvement. I just cite the role of the Commissioner of Official Languages. He has a lot more power. His duties are greater and more spelled out. I think that was a step forward.

It is one thing to have regulations, but their interpretation is another thing. I have seen a number of cases where I think it has been very detrimental to the unity of this country. I feel very strongly about that. I want to highlight it.

I appreciated your presentation and your candour. You were up front about things; I think it is good. We have been listening to the customer. We have been hearing what the customer should have, the role, that sort of thing. But today we heard from the people who deliver that service. I think that is important to bring balance. I think it was very beneficial for the committee.

Mr. Pellisek: Thank you, Mr. Van De Walle. I just want to speak about what we said. When we talk about Treasury Board policy and all that, we think the problem is in how it is being interpreted and how it is being done. We are the ones sitting there and having it happen to us.

I also would like to say that we made it very clear when we came in here that we were giving our members' views, not those of any outside organizations that may or may not be in favour of this thing. We were talking about our members, not anybody else's outside organizations.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mr. Van De Walle. Next is Senator Lynch–Staunton.

[Traduction]

Mr. Lopez: Whose management?

**Mr. Petit:** The immediate supervisors of these public servants who might wish to complain.

Mr. Lopez: They are afraid the Commissioner will tell their boss that such and such a person, working in such and such a place, is not responsible?

Mr. Petit: In the Public Service, it is bad form to complain in general, but when you complain to a superior, it is even worse in terms of the effect it can have on the career of someone aspiring to a management position. If that person complains too much, he will be told he would never make a good manager, and if there are positions to be cut, you will be at the top of the list.

Mr. Lopez: Is it possible that at some point, a decision could be made to cut a bilingual position whose incumbent did not have the necessary qualifications and was afraid of being found out?

M. Pellisek: C'est possible.

Mr. Petit: It is quite possible.

M. Van De Walle: Je voulais vous faire remarquer une chose. Trop souvent, nous nous permettons d'être tournés vers le passé et d'y attacher trop d'importance. Il est vrai que nous avions dans le temps une Loi sur les langues officielles qui laissait à désirer. Mais nous avons adopté une nouvelle loi, qui représente, d'après moi, une grande amélioration. Notons, à titre d'exemple, le rôle du commissaire aux langues officielles et ses pouvoirs grandement accrus. Ses fonctions sont également plus nombreuses et mieux définies. Pour moi, il s'agit là d'un grand progrès.

C'est une chose d'avoir des règlements, c'en est une autre de les interpréter. À de nombreuses reprises, d'après moi, ce problème d'interprétation a beaucoup nui à l'unité du pays. J'en suis tout à fait convaincu, et je voulais attirer votre attention là-dessus.

J'ai beaucoup apprécié votre exposé et votre franchise. Vous nous avez dit exactement ce qui est; à mon avis, c'est une bonne chose. Jusqu'ici, nous avons écouté les clients. On nous a parlé des exigences des clients, de leur rôle, etc. Mais aujourd'hui, nous avons entendu le point de vue de ceux qui offrent les services. Pour moi, il importe d'assurer un certain équilibre. Du point de vue du comité, votre contribution a été très bénéfique.

M. Pellisek: Merci, monsieur Van De Walle. J'aimerais simplement apporter une petite précision. Quant aux politiques du Conseil du Trésor, nous sommes convaincus que le problème se situe au niveau de leur interprétation et de leur application. C'est à nous qu'on impose toutes ces mesures.

J'aimerais également préciser que nous avons clairement indiqué en arrivant aujourd'hui que nous présentions le point de vue de nos membres, et non pas celui d'organisations extérieures qui peuvent appuyer ou ne pas appuyer cette réglementation. Nous parlions au nom de nos membres, et non pas au nom d'autres organisations extérieures.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, monsieur Van De Walle. C'est maintenant le tour du sénateur Lynch-Staunton.

Senator Lynch-Staunton (Grandville): I would like to know if the results of the questionnaire, its analysis, have been discussed with those responsible for the application of the act in the various departments where your members are employed.

Ms Craig: No.

Senator Lynch-Staunton: Why is that?

Ms Craig: We just started. As you can see, the questionnaire went out last April. We had to get it through the summer. We got the questionnaire back. Then we had to analyse the questionnaire. Our committee then had to meet to try to decide what the questionnaire said. Then we had to—

Senator Lynch-Staunton: What happens from now on?

Ms Craig: We are working on it. This is one step, to begin to tell our members the results. Even our members have not been thoroughly told the results.

Senator Lynch-Staunton: They have been told today, because this is a public document.

Ms Craig: We are going to go to the media with the results. We are going to use this information the best way we can in order to help the official languages of our members.

**Senator Lynch-Staunton:** Will it be discussed in each department with those responsible for the application of the act in order to improve what needs to be improved, from your analysis?

Ms Craig: We do not have the same staff the Government of Canada has. We just do not have the numbers to go to every department. You people have the—

**Senator Lynch-Staunton:** No, that does not answer the question. My question is—

Ms Craig: You asked me if we will go to every department.

Senator Lynch-Staunton: Let me finish, please.

Ms Craig: I am just trying to say that we do not have the capabilities to go to every department and to spend time on all of these questionnaires. We do not have the staff.

**Senator Lynch–Staunton:** But you are talking about hundreds if not thousands of people who are dissatisfied with their employment because of an application they find unjust, one affecting their personal careers. Are you not going to even bother to tell their employers this?

Ms Craig: Oh, we are going to tell our members as much as we can. We are also telling you people. You represent the government, and we hope you are going to help us.

**Senator Lynch–Staunton:** We do not represent the day–to–day operations of the government, you know that.

[Translation]

Le sénateur Lynch-Staunton (Grandville): J'aimerais savoir si les résultats de ce questionnaire—son analyse, autrement dit—auraient fait l'objet de discussions avec les responsables de l'application de la loi dans les divers ministères où travaillent vos membres.

Mme Craig: Non.

Le sénateur Lynch-Staunton: Et pourquoi?

Mme Craig: C'est que nous venons à peine de commencer. Comme vous l'avez déjà constaté, le questionnaire a été envoyé en avril dernier. Pendant l'été, on nous renvoyait les réponses. Après avoir reçu toutes les réponses, nous avons dû les analyser. Ensuite, notre comité a dû se réunir pour interpréter les résultats de ce questionnaire. Ensuite, nous avons dû...

Le sénateur Lynch-Staunton: Et que comptez-vous faire maintenant?

Mme Craig: Nous y travaillons encore. Nous n'en sommes qu'à la première étape—c'est-à-dire communiquer les résultats à nos membres. Même nos membres ne connaissent pas encore tous les résultats.

Le sénateur Lynch-Staunton: Ils vont les connaître maintenant, puisque ce sont des documents publics.

Mme Craig: Nous allons présenter les résultats aux médias. Nous allons nous servir de cette information, de manière à aider nos membres sur le plan des langues officielles.

Le sénateur Lynch-Staunton: Avez-vous l'intention d'en discuter avec les responsables de l'application de la loi dans chaque ministère afin d'améliorer tout ce qui a besoin d'être amélioré, selon votre analyse?

Mme Craig: Nous n'avons pas autant de personnel que le gouvernement du Canada. Nous n'avons tout simplement pas assez d'employés pour en envoyer dans tous les ministères. C'est vous qui avez. . .

Le sénateur Lynch-Staunton: Non, vous ne répondez pas à ma question. Ma question est. . .

Mme Craig: Vous m'avez demandé si nous allons en discuter avec les responsables dans chaque ministère.

Le sénateur Lynch-Staunton: Ayez donc l'obligeance de me laisser finir.

Mme Craig: J'essaie simplement de vous faire comprendre que nous n'avons pas les ressources nécessaires pour aller dans chaque ministère et pour consacrer tout ce temps au suivi des questionnaires. Nous n'avons pas suffisamment de personnel pour le faire.

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais vous nous parlez de plusieurs centaines, voire de milliers de personnes qui sont insatisfaites au travail parce qu'elles trouvent que certaines mesures sont injustes et peuvent nuire à leurs possibilités d'avancement. N'avez-vous même pas l'intention d'en parler avec leurs employeurs?

Mme Craig: Nous allons offrir un maximum d'informations à nos membres. Et nous en parlons avec vous aujourd'hui. Vous représentez le gouvernement, et nous espérons que vous allez nous aider.

Le sénateur Lynch-Staunton: Nous ne représentons pas le gouvernement du point de vue de ses opérations quotidiennes, et vous le savez très bien.

• 1235

Ms Craig: Oh, you have a great deal to do with the day-to-day operations of this government.

**Senator Lynch-Staunton:** Do not slough off your responsibility onto us. We are here to listen to what is the best way to analyse the proposed regulations brought down by the Treasury Board.

You brought in a new aspect to the problem, which is ancillary to our main reason for being here at this moment, and that is that you can cite cases of many of your members, particularly because the high response of the questionnaire I think is an indication that dissatisfaction is prevalent, and I am simply asking, while this seems to be a very factual, fair analysis of a fundamental grievance, if you want to put it in that term, who is going to resolve this?

Ms Craig: Michel wanted to try to answer.

Le sénateur Lynch-Staunton: Vous avez mentionné deux ou trois fois certains dossiers. N'y a-t-il pas dans ce service une personne assez intelligente pour prendre ces deux dossiers-là et les remettre à un autre? Le bonhomme sera obligé de vivre avec ces deux dossiers supplémentaires.

M. Petit: On parle d'un dossier d'un bureau particulier. Il y a deux agents, un commis et un directeur. Tout le monde est désigné bilingue.

Le sénateur Lynch-Staunton: Revenons à la question principale. Qu'est-ce que vous allez faire du questionnaire qui concerne les patrons immédiats qui sont appelés à appliquer la Loi sur les langues officielles afin d'améliorer leur sort si vraiment leurs doléances sont fondées?

M. Petit: Lorsqu'une loi et des règlements sont adoptés, le Conseil du Trésor adopte des politiques. Les ministères sont tenus de suivre ces politiques-là. Notre intervenant privilégié est le Conseil du Trésor, et non pas ceux qui doivent suivre à la lettre les politiques du Conseil du Trésor. Dans certains cas, l'application est mal faite, mais il faudrait aller voir presque tous les superviseurs, ce qui serait très difficile. Nos interventions doivent se faire premièrement au Conseil du Trésor parce que c'est là que va se décider règlements adoptés l'application des qui seront ultérieurement et que c'est de là que viennent les politiques qui sont appliquées présentement. Ce sont ces gens-là qui sont nos intervenants privilégiés, et on se doit de les convaincre qu'il y a des problèmes et qu'ils doivent adopter des politiques pour corriger ces problèmes-là.

En général, les ministères ne font qu'appliquer les politiques du Conseil du Trésor. Donc, cela ne nous donne absolument rien d'aller voir chaque ministère, parce qu'on se retrouve là avec des problèmes individuels. On traitera les problèmes individuels lorsqu'il y en aura.

Senator Lynch-Staunton: I do not want to prolong it, but these are individual problems they are talking about. A lot of your members feel they can no longer advance because the language act is blocking their advancement, no matter how [Traduction]

Mme Craig: Au contraire; vous influencez énormément les opérations quotidiennes du gouvernement.

Le sénateur Lynch-Staunton: N'essayez pas de rejeter vos responsabilités sur nous. Nous sommes là pour écouter vos suggestions vis-à-vis du projet de réglementation présenté par le Conseil du Trésor.

Vous avez insisté sur un autre aspect du problème, aspect quelque peu accessoire par rapport aux principaux objectifs de ces réunions, à savoir qu'un grand nombre de vos membres—et je crois que le taux de réponse très élevé pour ce questionnaire indique le degré d'insatisfaction qui existe—semblent avoir un grief fondamental, si vous me permettez d'utiliser ce terme, et même si votre analyse du problème semble parfaitement juste et fondée sur les faits, j'aimerais simplement que vous me disiez qui va se charger de régler cette difficulté.

Mme Craig: Je pense que Michel voulait essayer de vous répondre.

Senator Lynch-Staunton: You mentioned specific cases two or three times. Is there none around who is intelligent enough to take responsibility for those two cases and get someone else to deal with them? The guy who does will just have to live with the fact that he has two extra cases to handle.

**Mr. Petit:** But we are talking about something that affects an entire office. There are two officers, a clerk and a director. Their positions are all designated bilingual.

Senator Lynch-Staunton: Yes, but let us get back to the main issue. What do you intend to do, in terms of following up on this survey, to ensure that these peoples' immediate superiors who must enforce the Official Languages Act do something to improve their situation, if their grievances are really founded?

Mr. Petit: When an act and regulation are passed, the Treasury Board introduces policies. All departments are required to follow these policies. Our main dealings are with the Treasury Board, not those people who are required to follow Treasury Board policies to the letter. In some cases, they are not properly enforced, but we would pretty well have to go and see every single supervisor, which would be very difficult. Our first level of intervention must be with the Treasury Board, because it will decide how the regulations to be passed at some future time will be enforced, and because it is responsible for developing the policies that are currently in force. It is with this agency that we must dialogue, and we must also convince the people at Treasury Board that problems do exist and that it is up to them to bring in policies to correct those problems.

Generally speaking, departments only enforce Treasury Board policies. So, there is absolutely no point in going to see each department, because then we will only be dealing with individual problems. However, we will certainly deal with individual problems when they arise.

Le sénateur Lynch-Staunton: Je ne veux pas trop insister là-dessus, mais il me semble qu'on parle justement de problèmes individuels. Bon nombre de vos membres ont l'impression qu'ils n'ont plus de possibilités d'avancement,

qualified they are. That is serious, and you are telling me we cannot do anything about it because it is Treasury Board directives, so we have to go to Treasury Board and it is a dog's breakfast.

Ms Craig: We are in all seriousness telling you exactly that.

Senator Lynch-Staunton: I am trying to ask you how you are going to resolve this problem, but you are just throwing your hands up and saying let the Senate committee and House committee jointly do it.

Ms Craig: Listen, we did this questionnaire.

Senator Lynch-Staunton: I know you did.

Ms Craig: We analysed this questionnaire, so we are not throwing our hands up. We are going to do the best we can with this, within our limited resources. But the Government of Canada—you, sir—sets the policy for Treasury Board. You determine what Treasury Board does.

Senator Lynch-Staunton: But I am not in the field in Quebec City or in Saint John, New Brunswick, where the particular problem exists.

Mr. Pellisek: When that happens, we take action.

Ms Craig: We take action for sure, and we will.

**Senator Lynch–Staunton:** All right. That is what my question was originally. What do you do?

Mr. Pellisek: If it is in the department, I have done this many times. We have had a lot of problems in Moncton, and so on; we have gone and spoken to the departments and we have pointed out the problems, and so on.

Senator Lynch-Staunton: So it can be done.

Mr. Pellisek: It can be done. I would not be able to tell you whether the results were any good or not, but we do it.

Ms Craig: We do the very best we can, but we still feel that you people were elected to govern this country—

Senator Lynch-Staunton: Some of us.

 $Ms\ Craig:$  —and to determine the policies of the Treasury Board.

Mr. Pellisek: There is hope.

Senator Lynch-Staunton: There is hope.

Ms Craig: There is hope.

Senator Lynch-Staunton: On your last page you make two statements that I find extremely disturbing. One is that anglophones feel that francophones are given preferential treatment, and then francophones see management-redesignated positions in order to appoint unilingual anglophones.

### [Translation]

quelles que soient leurs compétences, à cause de la Loi sur les langues officielles. C'est une situation grave, mais vous me dites que vous n'y pouvez rien parce qu'il s'agit de politiques du Conseil du Trésor, que vous devez par conséquent vous adressez directement au Conseil du Trésor, et que, de toute façon, la situation n'est vraiment pas très claire.

Mme Craig: C'est exactement ce que nous sommes en train de vous dire avec le plus grand sérieux.

Le sénateur Lynch-Staunton: Moi, je vous demande comment vous allez régler ce problème, et vous me dites que vous n'y pouvez rien et que vous allez vous contenter de confier cette responsabilité au comité mixte permanent.

Mme Craig: Écoutez, nous avons tout de même effectué ce sondage.

Le sénateur Lynch-Staunton: Oui, je le sais.

Mme Craig: Et nous l'avons analysé; alors, nous ne sommes pas en train de vous dire que nous n'y pouvons rien. Nous allons faire le maximum avec nos ressources limitées. Mais c'est le gouvernement du Canada—c'est-à-dire vous, monsieur—qui formule les politiques imposées par le Conseil du Trésor, c'est vous qui déterminez ce que fait le Conseil du Trésor.

Le sénateur Lynch-Staunton: Mais je ne suis pas en poste à Québec ou à Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick, où existe le problème en question.

M. Pellisek: Lorsqu'il y a un problème particulier, nous prenons des mesures.

Mme Craig: Oui, absolument.

Le sénateur Lynch-Staunton: Très bien. C'est justement la question que je vous posais à l'origine. Que faites-vous exactement?

M. Pellisek: Eh bien, j'ai souvent été appelé à communiquer avec un ministère pour un problème particulier. Nous avons eu énormément de problèmes à Moncton, par exemple, et ailleurs; par conséquent, nous nous sommes adressés aux ministères pour leur signaler les difficultés.

Le sénateur Lynch-Staunton: C'est donc possible.

M. Pellisek: Oui, c'est possible. Je ne peux pas vous dire si nos efforts ont abouti ou non, mais c'est sûr que nous essayons de faire quelque chose.

Mme Craig: Nous essayons toujours de faire le maximum, mais nous estimons tout de même que c'est vous qui avez été élus pour gouverner ce pays. . .

Le sénateur Lynch-Staunton: Certains d'entre nous.

Mme Craig: . . .et pour formuler les politiques du Conseil du Trésor.

M. Pellisek: Il y a de l'espoir.

Le sénateur Lynch-Staunton: Il y a de l'espoir.

Mme Craig: Oui, il y a de l'espoir.

Le sénateur Lynch-Staunton: À la dernière page de votre texte, vous affirmez des choses que je trouve très inquiétantes. Vous dites d'abord que les anglophones estiment que les francophones jouissent d'un traitement de faveur, alors que les francophones pensent que les gestionnaires vont redésigner les postes simplement pour leur permettre de nommer des anglophones unilingues.

Are these isolated sentiments that you picked up from comments in the questionnaire, or is it a general feeling of the membership that each side feels that the other has certain advantages when it comes to languages?

Ms Craig: That is exactly right.

Mr. Pellisek: It is exactly right.

Ms Craig: That is what they told us, right across the country.

**Mr.** Pellisek: Some time, if you could get in disguise or something, you should go and sit in the cafeteria or canteen where there are a bunch of public servants sitting around talking. You might get quite an insight.

Mr. Van De Walle: I have a number of them who are very vocal, and they tell me. I do not have to go to the cafeteria.

• 1240

 $\mbox{Mr. Pellisek:}\ \mbox{I}$  was not talking about you, I was talking about that one beside you.

Senator Lynch-Staunton: I laughed, but I do not think it is funny.

Mr. Pellisek: I do not either.

Mr. Kilger: Certainly I share Mr. Van De Walle's comments with regard to your candour. I think you made a very positive contribution to our deliberations.

I would say your members are not exactly happy campers. Obviously if the situation is not healthy it cannot help but affect morale and have a negative impact on it. The follow-up is that it affects performance. You outline what is a very serious and real problem. In looking towards making a better working relationship, a better work environment, first of all, I congratulate you for putting the questionnaire into motion.

Following up the senator's question, where do you go from here? What is your next step, and how can we contribute? I guess I am asking you to wrap up, Iris. Where do we go from here? We all sit around here with the best of intentions, but recognizing the dilemma that exists, what do we do, what is next?

Ms Craig: We would like you to take and study our four recommendations very carefully and to consider them before you move forward to have these studies made. We will certainly take part in any way we can. We will be addressing every issue with our members.

We will be continuing our committee; it has not disbanded. We are just under way, and we ourselves will be looking at how we can address the problems that have come out of this survey. We are going to give all of the survey to you people. You will probably have more questions, and hopefully all of this will open up for you, as well as for us, avenues to move forward and improve the whole policies of the Treasury Board so that our members working for the

[Traduction]

S'agit-il là de sentiments isolés, ou est-ce que la grande majorité de vos membres estiment que l'autre groupe linguistique jouit toujours de certains avantages?

Mme Craig: Exactement.

M. Pellisek: C'est bien cela.

Mme Craig: C'est justement ce qu'ils nous ont dit, d'un bout à l'autre du pays.

M. Pellisek: Une fois, vous devriez vous déguiser et aller vous asseoir près d'un groupe de fonctionnaires qui parlent entre eux à la cafétéria. Je pense que vous apprendriez beaucoup de choses intéressantes.

M. Van De Walle: Un certain nombre de mes électeurs n'essaient pas de cacher leurs sentiments, et c'est justement ce qu'ils me disent. Donc, je n'ai même pas besoin d'aller à la cafétéria.

M. Pellisek: Je ne parlais pas de vous; je parlais plutôt de votre voisin.

Le sénateur Lynch-Staunton: J'ai ri, mais je ne trouve pas ça très drôle.

M. Pellisek: Moi non plus.

M. Kilger: Je suis tout à fait d'accord avec M. Van De Walle pour ce qui est de votre franchise. Pour moi, votre contribution à nos délibérations est très positive.

Il est clair que vos membres ne sont pas exactement ravis de leur sort. Et lorsque la situation des employés n'est pas très positive, ils se démoralisent inévitablement. Quand ils sont démoralisés, leur rendement en pâtit. Vous nous avez décrit un problème des plus graves et des plus réels. Et je tiens à vous féliciter d'avoir pris l'initiative de faire ce sondage dans l'espoir de créer de meilleures relations de travail et une meilleure ambiance de travail.

Pour rejoindre un peu ce que disait le sénateur, qu'avez-vous l'intention de faire maintenant? Quelle est l'étape suivante, et comment pouvons-nous vous être utiles? Je suppose que je m'adresse à vous, Iris, en vous demandant de nous résumer un peu la situation et de nous dire ce qu'il faut faire maintenant. Nous avons tous les meilleures intentions, mais face à ce dilemme, que devons-nous faire au juste?

Mme Craig: Nous vous demandons d'étudier en profondeur nos quatre recommandations et d'y réfléchir longuement avant de faire faire ces études. Et bien sûr, nous nous mettons entièrement à votre disposition. Nous avons l'intention d'aborder chacune de ces questions avec nos membres.

D'ailleurs, notre comité continuera de se réunir; il existe toujours. Nous venons à peine de commencer, et nous allons prochainement nous pencher sur la façon de résoudre les problèmes identifiés grâce à ce sondage. Nous allons vous communiquer tous les résultats du sondage, d'ailleurs. Vous aurez sans doute d'autres questions à nous poser, et nous espérons que tout cela créera, pour vous et pour nous, de nouvelles possibilités pour faire avancer ce dossier et

government will be more efficient in both official languages. It is a very broad answer, but we are not going to let it go, in other words.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you all for your presence here this morning. You gave us the opportunity to have a very stimulating debate. I may assure you that we will study very carefully your recommendations. Tomorrow we will meet the Treasury Board, and we will discuss some of your recommendations with them then.

Vous ne devez pas oublier que les services au niveau des anglophones au Québec et des francophones hors Québec sont une priorité pour le Comité. Je crois que cela ne vous pose pas de problèmes, pourvu que vous ayez les outils nécessaires au niveau de la formation pour vous aider à donner ces services—là. Je vous remercie pour la rencontre de ce matin.

La séance est levée.

### [Translation]

améliorer l'ensemble des politiques du Conseil du Trésor, afin que nos membres qui travaillent pour le gouvernement fédéral soient plus efficaces dans les deux langues officielles. Je sais que c'est une réponse très générale, mais j'essaie simplement de vous faire comprendre que nous allons poursuivre tous nos efforts sur ce plan-là.

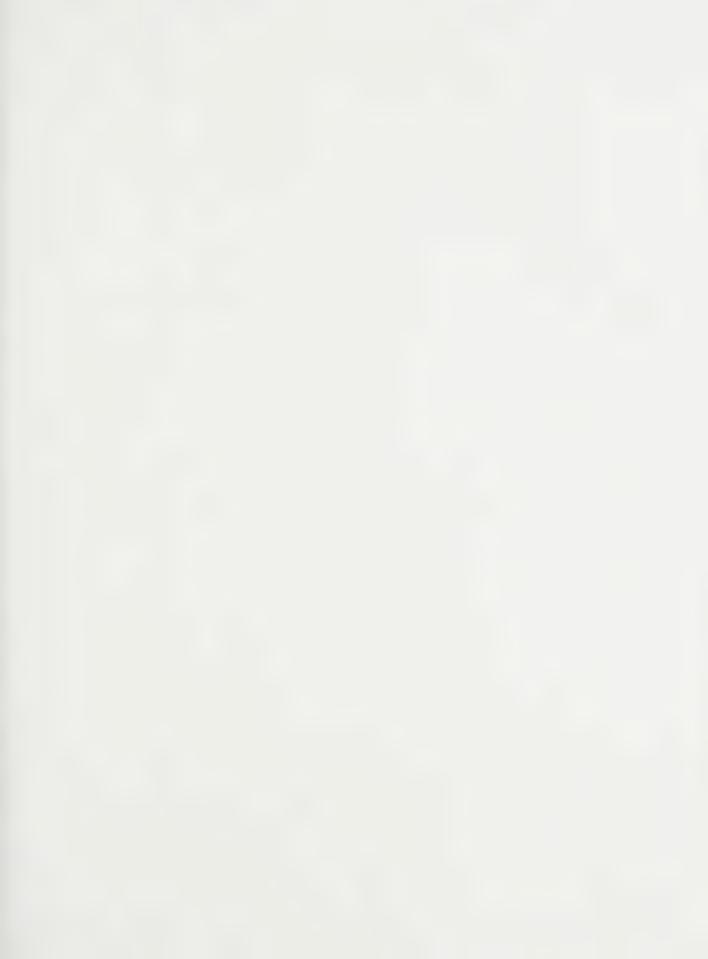
Le coprésident (M. Desjardins): Je vous remercie de votre présence ce matin. Grâce à vous, nous avons eu un débat très stimulant. Je vous assure que nous allons étudier en profondeur vos recommandations. Demain, nous recevrons les représentants du Conseil du Trésor, et nous allons justement discuter de vos recommandations avec eux.

You must not forget that services for both anglophones in Quebec and francophones outside Quebec are a priority for this Committee. And I believe that does not pose any particular problem as far as you are concerned, provided you have the necessary tools, in other words the training you require in order to be able to provide those services. Thank you very much for meeting with us this morning.

The meeting is adjourned.

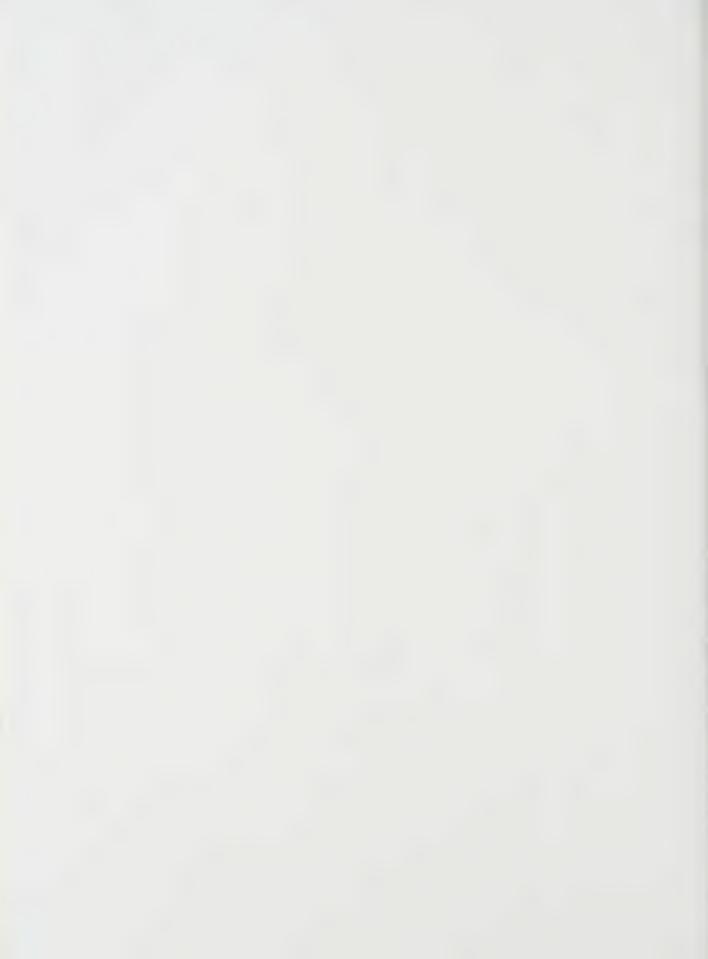














### MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

### WITNESSES

From the Professional Institute of the Public Service of Canada:

Iris Craig, President;

Joe Pellisek, Co-Chairman, Committee on Officials Languages, Former Member of the Board;

Michel Petit, Co-Chairman, Committee on Official Languages, Member of the Board;

Hélène Paris, Research Officer.

### TÉMOINS

De l'Institut professionnel de la Fonction publique du Canada:

Iris Craig, présidente;

Joe Pellisek, coprésident, Comité des langues officielles, ancien membre du Conseil;

Michel Petit, coprésident, Comité des langues officielles, membre du Conseil;

Hélène Paris, recherchiste.

SENATE

**HOUSE OF COMMONS** 

Issue No. 30

Tuesday, March 5, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. SÉNAT

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 30

Le mardi 5 mars 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

### Official Languages

## Langues officielles

### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C. 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

### **CONCERNANT:**

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

WITNESSES:

(See back cover)

TÉMOINS:

(Voir à l'endos)



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

# STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen:

Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

### MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, MARCH 5, 1991 (34)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 3:40 o'clock p.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator Louis-J. Robichaud.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Ricardo Lopez and Walter Van De Walle.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe, and Grant Purves, Research Officers.

Witnesses: From the Public Service Alliance of Canada: Joane Hurens, Executive Vice-President and Luise Czernenko, Director, Social and Occupational Rights Branch.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

Joane Hurens made an opening statement and with Luise Czernenko, answered questions.

In accordance with an Order from both Houses adopted on Tuesday, June 20, 1989, the Joint Chairman authorized that the opening statement presented by Ron Leitch be printed as an Appendix to this day's Minutes of Proceedings and Evidence. (See Appendix "OLLO-2")

At 4:40 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Richard Dupuis

Joint Clerk of the Committee

### PROCÈS-VERBAL

LE MARDI 5 MARS 1991 (34)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles du Sénat et de la Chambre des communes se réunit aujourd'hui à 15 h 40, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'hon. sénateur Louis-J. Robichaud.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Ricardo Lopez et Walter Van De Walle.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

Témoins: De l'Alliance de la Fonction publique du Canada: Joane Hurens, vice-présidente exécutive; Luise Czernenko, directrice, Direction des droits sociaux et professionnels.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public» (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Joane Hurens fait un exposé puis, avec Luise Czernenko, répond aux questions.

Conformément à un ordre adopté par les deux Chambres le mardi 20 juin 1989, le coprésident permet que l'exposé de Ron Leitch figure en annexe aux *Procès-verbaux et témoignages* d'aujourd'hui (voir Appendice «OLLO-2»).

À 16 h 40, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Le cogreffier du Comité

Richard Dupuis

#### EVIDENCE

[Recorded by Electronic Apparatus]

Tuesday, March 5, 1991

• 1538

### Le coprésident (M. Desjardins): À l'ordre!

Nous poursuivons cet après-midi l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public».

Nos témoins de cet après-midi sont de l'Alliance de la Fonction publique du Canada. Ce sont M<sup>me</sup> Joane Hurens, vice-présidente exécutive, et M<sup>me</sup> Luise Czernenko, directrice des droits sociaux et professionnels.

Mesdames, je vous laisse la parole.

Mme Joane Hurens (vice-présidente exécutive, Alliance de la Fonction publique du Canada): Merci, monsieur le président. Je vais faire la présentation et M<sup>me</sup> Czernenko m'aidera au moment des questions.

Avant de procéder à la lecture de notre mémoire, qui est relativement court, je tiens à dire que l'Alliance de la Fonction publique du Canada représente environ 170,000 membres, dont 160,000 sont plus ou moins touchés par l'application de la Loi sur les langues officielles. J'inclus les unités de négociation qui sont sous la juridiction du Conseil du Trésor, mais également celles de différentes sociétés d'État.

L'Alliance de la Fonction publique du Canada se réjouit de voir qu'enfin le règlement en matière de services au public dans les deux langues officielles entrera en vigueur d'ici environ un an.

• 1540

L'AFPC a toujours été préoccupée par le dossier du bilinguisme dans les institutions fédérales et de la prestation des services que nos membres sont appelé(e)s à fournir à la population canadienne.

Notre présence prépondérante dans les institutions fédérales pourvoyant des services quotidiens aux Canadiens et Canadiennes nous a permis de constater qu'une réglementation incomplète ou imprécise a trop souvent créé des problèmes pour les employé(e)s que nous représentons, particulièrement quand ils et elles ne disposaient pas des outils de communication linguistique nécessaires pour accomplir leur travail et, par conséquent, ne pouvaient remplir le mandat prescrit par la Loi sur les langues officielles.

Nous aborderons donc cette question dans notre présentation en plus de proposer des recommandations qui, à notre avis, devraient être contenues dans ce règlement.

Une clientèle précise: À l'instar de la réglementation précédente, il appert que la majorité des citoyens et citoyennes du Canada desservis par une institution fédérale définie comme «ministères ou organismes, les sociétés d'État et Air Canada» auront droit à des services dans les deux langues officielles.

[Translation]

### **TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique]

Le mardi 5 mars 1991

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I call this meeting to order!

We will be continuing this afternoon consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official language".

Our witnesses this afternoon, from the Public Service Alliance of Canada, are Ms Joane Hurens, Executive Vice-President and Ms Luise Czernenko, Director of the Social and Occupational Rights Branch.

Ladies, you have the floor.

Ms Joane Hurens (Executive Vice-President, Public Service Alliance of Canada): Thank you, Mr. Chairman. I will be making a presentation and Ms Czernenko will help me answer questions.

Before I begin reading my brief, which is quite short, I would like to point out that the Public Service Alliance of Canada has some 170,000 members, of whom 160,000 are in one way or another affected by the Official Languages Act. This includes units that come under the jurisdiction of the Treasury Board, as well as units from other Crown Corporations.

The Public Service Alliance of Canada is pleased that the Official Languages Regulations on Service to the Public will finally be in effect within one year.

The PSAC has always been concerned with the issue of bilingualism in federal institutions and with the services our members are called upon to provide to the Canadian population.

Through our major presence in all federal institutions which provide services on a daily basis to Canadians, we have come to realize that incomplete or vague regulations have too often created problems for the employees we represent, especially when they do not have the necessary language communication tools to perform their work. Consequently, they cannot fulfill the mandate set out in the Official Languages Act.

We will address this issue in our presentation, as well as propose some recommendations which, in our opinion, should be included in these regulations.

As specifiable clientele: As in the previous regulations, it appears that the majority of Canadian citizens served by federal institutions described as "departments or agencies, Crown Corporations and Air Canada", are entitled to services in both official languages.

Or, au fil des ans, force nous a-t-il été de constater que les agents négociateurs représentant les travailleurs et travailleuses d'une institution fédérale étaient exclus en tant que clients de l'application de la Loi sur les langues officielles. Nous croyons qu'il s'agit là d'une grave lacune qui devrait être corrigée par voie de réglementation.

Cette situation a notamment perturbé plus d'une fois les séances de négociation collective, que ce soit au niveau du Conseil du Trésor ou des sociétés d'État. Or, nos équipes de négociation sont composées de membres venant de partout au Canada parlant l'une ou l'autre des langues officielles. À maintes reprises, des séances de négociation ont dû être annulées parce qu'une «institution fédérale» en tant qu'employeur refusait de fournir la traduction simultanée ou ses propres documents dans les deux langues officielles. Aucune loi ou aucune réglementation ne le forçait à fournir ce service élémentaire aux représentants et représentantes de ses employé(e)s.

Les membres du Comité comprendront l'importance cruciale de la communication dans le cadre de la négociation collective et dans quelle position vulnérable les agents négociateurs sont placés dans un contexte de rapport de force lorsque leurs droits linguistiques fondamentaux sont lésés par ceux-là mêmes qui prétendent en faire la promotion.

Première recommandation: L'AFPC recommande que les agents négociateurs représentant les travailleurs et travailleuses d'une institution fédérale telle que définie dans la loi, soient inclus dans le règlement définissant la clientèle.

Comment contourner la loi par la voie de la sous-traitance: L'AFPC dénonce depuis des années le recours à la sous-traitance et à la privatisation des services de l'État auparavant fournis par nos membres. Un des effets pervers du recours abusif à la sous-traitance a été l'abandon des objectifs visés par la Loi sur les langues officielles, à savoir la prestation des services dans les deux langues officielles.

Les contraintes imposées aux institutions fédérales sont appliquées sans rigueur, sans mécanismes de pénalités aux firmes sous-traitantes. À notre avis, ces «tierces parties» devraient être soumises rigoureusement aux mêmes obligations en matière de langues officielles que les «institutions fédérales». Sans un mécanisme de contrôle serré prévoyant des pénalités pouvant aller jusqu'à l'annulation de contrats de sous-traitance, le gouvernement du Canada refuse en fait de prendre ses responsabilités en contournant la Loi sur les langues officielles. Il instaure ainsi une concurrence financière déloyale entre institutions fédérales et sous-traitants au nom d'une fausse rentabilité dont les contribuables canadiens feront les frais.

Deuxième recommandation: L'AFPC recommande que ce règlement comporte un système rigoureux de surveillance dans l'octroi de tous les contrats de services des institutions fédérales pour s'assurer que la prestation dans les deux langues officielles de tous les services offerts par des tiers aux Canadiens et Canadiennes soit au moins équivalente à celle des institutions fédérales.

### [Traduction]

Thus, throughout the years, we have been forced to recognize that the bargaining agents representing workers in a federal institution were excluded from the application of the Official Languages Act. We believe this is a serious shortcoming which should be adjusted through regulation.

This situation has often disrupted the collective bargaining sessions, whether at Treasury Board or within Crown Corporations. Yet, our negotiating teams are made up of members from all areas of Canada, who speak one or the other of the official languages. On several occasions, bargaining sessions had to be cancelled, because a "federal institution", as the employer, refused to provide simultaneous translation or its own documents in both official languages. There was no legislation, no regulation forcing it to provide this basic service to representatives of its employees.

Members of the committee will understand the critical nature of communication as it pertains to collective bargaining, as well as the vulnerable position in which bargaining agents find themselves when, engaged in a power struggle, they are denied basic language rights by the very people who claim to promote such rights.

Recommendation 1: PSAC recommends that bargaining agents representing workers employed in a federal institution as defined in the Act, be included in the regulations defining the clientele.

Bypassing legislation through contracting-out: for many years now, PSAC has been denouncing contracting-out and privatization of government services which had been previously provided by our members. The abuse of contracting-out has had some disasterous effects among which is the relinquishment of the whole purpose of the Official Languages Act, the provision of services in both official languages.

The constraints put on federal institutions are applied without much strength or penalties to contracting firms. According to us, these "third parties" should be subjected to the same strict obligations as "federal institutions" regarding official languages. Without a stringent control mechanism including penalties up to cancellation of contracts, the Government of Canada actually refuses to assume its responsibilities and is bypassing the Official Languages Act. In so doing, it instills disloyal financial competition between federal institutions and contractors in the name of false profitability where Canadian taxpayers will have to pick up the tab.

Recommendation 2: PSAC recommends that these regulations include a rigorous monitoring system regarding the granting of all service contracts from federal institutions in order to guarantee that the provision of services to Canadians in both official languages by third parties be at least equivalent to that of federal institutions.

Il est à noter que cette recommandation ne constitue en rien une reconnaissance du recours à la sous-traitance par les institutions fédérales, mais vise seulement à en limiter les effets pernicieux pour la population canadienne.

Les rouages les plus importants: Aucune loi du Parlement ne peut être appliquée sans le concours actif des employé(e)s de l'État. Comme les membres du Comité le savent sans doute, ce sont nos membres en grande partie qui seront appelé(e)s quotidiennement à mettre en application les règlements en matière de services au public dans les deux langues officielles.

• 1545

Aujourd'hui encore, il est déplorable de voir jusqu'à quel point des employé(e)s sont peu outillé(e)s pour être en mesure de répondre aux besoins des Canadiens et Canadiennes en ce qui touche les langues officielles. Nous considérons que les mécanismes de soutien aux employé(e)s devraient être inclus dans le présent règlement.

Recommandation 3: L'AFPC recommande donc que cessent toutes les mesures de dotation permanente de postes bilingues impératifs. Ces mesures ne devraient être qu'occasionnelles et temporaires, sans quoi elles constituent une pratique discriminatoire à l'endroit des employé(e)s de l'État fédéral en tant que citoyens et citoyennes du Canada.

Recommandation 4: L'AFPC recommande que ce règlement contienne des dispositions précises et rigoureuses quant à la formation linguistique et à des recyclages périodiques des employé(e)s afin d'assurer l'existence d'un bassin permanent de personnes bilingues appelées à fournir des services dans les langues officielles.

Règle particulière sur la demande importante: Nous ne pouvons que déplorer, en tant que syndicat pancanadien, la nouvelle approche telle qu'elle est proposée dans cet avant-projet de règlement en ce qui a trait aux règles particulières sur la demande importante là où l'effectif de la population minoritaire est peu élevé.

Il nous semble aberrant que les membres d'une communauté donnée doivent «exprimer une préférence» pour une langue ou l'autre avant qu'un service gouvernemental ne soit disponible dans la langue de leur choix. Ce qui se passera dans les faits, c'est que les membres de la minorité se lasseront de se battre quotidiennement pour avoir accès un jour aux services gouvernementaux et passeront naturellement à la langue de la majorité. Nous jugeons cette partie du règlement tout à fait inacceptable et contraire à l'esprit de la loi.

Recommandation 5: L'AFPC recommande l'abrogation des parties de ce règlement où les membres d'une des deux communautés linguistiques doivent justifier la nécessité d'être servis dans leur langue pour les remplacer par l'obligation des institutions fédérales de fournir des services dans les deux langues officielles dans les régions où l'effectif de la population minoritaire est peu élevé et là où 5 p. 100 ou moins de la population appartient à l'autre communauté linguistique.

[Translation]

I would point out that this recommendation in no way constitutes an endorsement of contracting-out by federal institutions but is simply aimed at limiting its pernicious impact on the Canadian population.

An essential factor: No act of Parliament could be applied without the active support of government employees. As committee members undoubtedly know, our members are, in great majority, the people who are called upon daily to apply regulations governing service to the public in both official languages.

It is deplorable that, still today, these employees lack the necessary tools to meet the needs of Canadians regarding official languages. We consider that support mechanisms for employees should be included in these regulations.

Recommendation 3: PSAC recommends that all measures regarding permanent staffing of imperative bilingual positions cease immediately. These measures should, at best, be occasional and temporary. Otherwise, this practice is discriminatory towards federal government employees as Canadian citizens.

Recommendation 4: PSAC recommends that these regulations contain specific and strict provisions regarding language training and regular upgrading of employees, in order to ensure the existence of a permanent pool of bilingual employees, who can be called upon to provide services in both official languages.

Specific rule on significant demand: As a pan-Canadian union, we can only deplore the new approach put forth in these draft proposals regarding the specific rules on significant demand where the linguistic minority population is small.

According to us, it is absurd that members of a given community must "prefer to have services" in one language or another for a government service to be available in the language of their choice. What will in fact occur is that members of minorities will grow tired of fighting daily to one day obtain access to government services, and will adopt the language of the minority. We feel that this part of the regulations is absolutely unacceptable and contrary to the intent of the Act.

Recommendation 5: PSAC recommends that all sections of these regulations in which members of one of the two language communities must justify the necessity to be served in their language be repealed. We further recommend that these sections be replaced by the federal institution's obligation to provide services in both languages in regions where the linguistic minority population is small and where at least 5% of the population belongs to the other language community.

En conclusion, les membres de l'AFPC ont vécu plus de 20 ans l'expérience de l'ancienne Loi sur les langues officielles et, de ce fait, ont été à même de constater de première main ses graves lacunes. Nos recommandations d'aujourd'hui visent à en faire une loi qui a des dents et qui ira au-delà de son mandat symbolique.

Le coprésident (M. Desjardins): Madame Hurens, merci pour votre présentation. Elle va sûrement soulever beaucoup de questions de la part des membres du Comité. J'en ai moi-même une petite.

Vous avez dit que vous représentiez quelque 170,000 membres. Combien de ces membres sont affectés directement par la Loi sur les langues officielles?

Mme Hurens: Il y en a 160,000. Nous représentons les employés de tous les ministères, ainsi que la majorité des employés des agences gouvernementales et des sociétés d'État comme Postes Canada. Cela fait un total d'environ 160,000 membres.

Le coprésident (M. Desjardins): Sur 170,000.

Mme Hurens: Les autres sont sous juridiction provinciale ou territoriale.

Mr. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): Let me start with your recommendation 5. If I understand correctly, you are saying that in smaller communities the minority population should not have to demonstrate the demand; if they meet a certain minimum requirement, like the larger communities, they should automatically have the right to those services. Is that correct?

Ms Hurens: Absolutely.

Mr. Allmand: Have you examined the floor percentage? We have had different testimony on this. Some people think 5% is too's small; some have suggested 10%; some have suggested 15%. In these smaller communities, if we were to do away with the requirement that you do not have to justify the demand, do you still think 5% is an adequate percentage, or would you rather have a minimum number? Have you considered that rule?

• 1550

**Ms Hurens:** Our point in this recommendation is that mainly people will have to demand or demonstrate the need to have access.

Mr. Allmand: I get your point on that. If they do not have to demonstrate it, it is simply a number or a percentage? Is 5% a reasonable one or should it be bigger?

Ms Hurens: In our view 5% is a real minimum—4% if there was maybe two or three people speaking the language in a small community. Of course the idea would be that they had access, but we would say that 5% is a minimum in this instance.

Mr. Allmand: From what you are telling me, in your first recommendation you are saying that very often in the collective bargaining process your unions appear for bargaining and very often the documents are only in one

[Traduction]

In conclusion—PSAC members have over 20 years of experience with the old Official Languages Act and have been in a position to deal first-hand with its serious shortcomings. The recommendations we are putting forward today are aimed at giving teeth to this Act and pushing it beyond its symbolic mandate.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you for your presentation, Ms Hurens. I am sure committee members will have many questions to ask you. I myself have a short question.

You said that you represented some 170,000 members. How many of these members are directly affected by the Official Languages Act?

Ms Hurens: Approximately 160,000. We represent all Department employees, as well as most employees in government agencies and Crown corporations, such as Canada Post. That is a total of approximately 160,000 members.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Out of 170,000.

**Ms Hurens:** The others are under provincial or territorial jurisdiction.

M. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): J'aimerais commencer par la recommandation 5. Si je ne me trompe, vous dites que dans les petites collectivités, la population minoritaire ne devrait pas être obligée de justifier la nécessité. Si elle respecte une exigence minimale, elle devrait, tout comme les plus grandes collectivités, avoir droit automatiquement aux services bilingues. N'est-ce pas?

Mme Hurens: Absolument.

M. Allmand: Avez-vous pensé au pourcentage minimal? Nous avons entendu beaucoup d'opinions différentes. Certains trouvent que 5 p. 100 c'est trop peu, d'autres ont proposé 10 p. 100, d'autres 15 p. 100. Dans les petites localités, si on n'était pas tenu de justifier la demande, considéreriez-vous 5 p. 100 comme un pourcentage raisonnable, ou préféreriez-vous qu'on fixe un nombre minimal de personnes? Avez-vous pensé à cela?

**Mme Hurens:** Dans cette recommandation nous disons surtout qu'il faut que les gens exigent le service ou démontrent le besoin d'avoir accès à tel ou tel service.

M. Allmand: Je comprends. S'ils n'ont pas à démontrer ce besoin, est-ce qu'on se sert d'un chiffre absolu ou d'un pourcentage? Est-ce que le chiffre de 5 p. 100 est raisonnable, ou faut-il l'augmenter?

Mme Hurens: Nous estimons que le chiffre de 5 p. 100 est un minimum—il devrait être de 4 p. 100 s'il n'y a que deux ou trois personnes qui parlent la langue dans une petite collectivité. Il s'agit de leur donner accès au service, mais nous sommes d'avis que le 5 p. 100 est un chiffre minimal.

M. Allmand: Dans votre première recommandation, vous dites que souvent, dans les négociations collectives, les syndicats se présentent avec des documents dans une langue seulement, alors que les fonctionnaires qui négocient au nom

official language, and often the officials representing the government, who bargain for the government, for Treasury Board, are not capable of speaking both official languages, or they do not have sufficient people at the table, and this puts your unions at a disadvantage. Let us say if your officials are French-speaking and the government negotiator is English-speaking and cannot speak French, this is the problem. Am I correct?

Ms Hurens: Yes, you are quite correct. It is not necessary that the other side, the employer's side, be fully bilingual. In fact if they are not bilingual let us go with some traduction simultanée. Very often the translation was not available, and very often as well the documentation was in one language when we had unilingual members sitting on the teams who could in fact not negotiate, so what our members did was just boycott the session until it was available, at great cost for ourselves but at great cost for the taxpayers as well. I mean it can be used as a weapon to drag on negotiations, and it happened not only with Treasury Board but also at Canada Post.

Everybody knows that it is not necessarily very easy to negotiate with Canada Post, and it just very recently happened at Canada Post.

Mr. Allmand: On this point I am actually shocked that this is still happening after so many years with the old Official Languages Act. Has the PSAC ever lodged complaints either with the Commissioner of Official Languages or with the President of the Treasury Board, and when he was drafting the regulations were you people in touch with him and did you ask him to define the bargaining agents as clientele for purposes? Have you already made that approach to him?

Ms Hurens: In fact after several incidents, finally the President of Treasury Board at the time, which was Mr. de Cotret...the problem was settled with Treasury Board. Now the remaining difficulty is with the crown corporations, i.e., Canada Post. But in order to avoid it in the future we would like to see it specified in the regulations so then nobody can argue.

Eventually maybe we can charge the cost, you know, if it is not there and PSAC incurs some costs.

Mr. Allmand: I think you make a very good point there. You are recommending a similar approach with regard to the contracting out of services. You argue the government is avoiding the provisions of the Official Languages Act by contracting out, and very often these private companies do not follow the requirements of the languages act so once again official language minorities lose their rights, whether English or French, when they are dealing with these private companies.

Ms Hurens: First of all we would need to organize them in the union to be able to provide them that service and to be able to negotiate with them, but as well you know we are really requesting that there will be a monitoring mechanism or committee to watch these contractors and to see that they respect and comply with the act. Otherwise, with the trend that we are going to with the contracting out and the privatization, the law is going to apply to less and less

### [Translation]

du gouvernement, au Conseil du Trésor, ne parlent pas toujours les deux langues officielles, et par conséquent les syndicats se trouvent dans une situation défavorable. Mettons que vos représentants soient francophones et que le négociateur du gouvernement soit anglophone et ne parle pas français. C'est le genre de problème que vous évoquez, n'est-ce pas?

Mme Hurens: Oui, vous avez tout à fait raison. Il n'est pas nécessaire que tous les représentants de l'employeur soient complètement bilingues. S'ils ne sont pas bilingues, on devrait avoir recours à la traduction simultanée. Très souvent il n'y avait pas de service d'interprétation et les documents n'étaient que dans une langue et donc il y avait des membres unilingues des équipes de négociation qui ne pouvaient pas négocier. Nos membres ont tout simplement boycotté la réunion jusqu'à ce que le service d'interprétation soit disponible. Cela nous a coûté très cher et cela a coûté très cher aux contribuables également. C'est une arme dont on peut se servir pour faire traîner les négociations, et cela s'est produit non seulement dans le cas du Conseil du Trésor mais également à la Société Postes Canada.

Tout le monde sait qu'il n'est pas forcément facile de négocier avec Postes Canada, et cette situation s'est produite tout dernièrement dans le cas de cette société.

M. Allmand: Je trouve choquant d'apprendre que cela se produit toujours, alors que l'ancienne Loi sur les langues officielles est en vigueur depuis tant d'années. L'Alliance s'est-elle déjà plainte soit auprès du commissaire aux langues officielles soit auprès du président du Conseil du Trésor? Avez-vous communiqué avec lui lorsqu'il rédigeait les règlements et lui avez-vous demandé de définir les agents de négociation comme des clients à cette fin? Avez-vous déjà fait cette démarche auprès du président du Conseil du Trésor?

Mme Hurens: Après plusieurs incidents, le président du Conseil du Trésor de l'époque, M. de Cotret a réglé le problème. Nous avons toujours un problème du côté des sociétés de la Couronne, c'est-à-dire Postes Canada. Mais afin d'éviter ce problème à l'avenir, nous aimerions qu'on précise cela bien clairement dans les règlements.

Peut-être que l'Alliance pourra finir par se faire rembourser les dépenses qu'elle a dû engager.

M. Allmand: C'est un point très valable. Vous recommandez une approche semblable en ce qui concerne le travail effectué sous contrat. Vous dites que le gouvernement contourne les dispositions de la Loi sur les langues officielles en octroyant des contrats à des sociétés privées qui, souvent, ne respectent pas la loi. Là encore les minorités de langues officielles perdent leurs droits, qu'il s'agisse d'anglophones ou de francophones, lorsqu'elles font affaire avec ces sociétés privées.

Mme Hurens: Il faudrait d'abord qu'ils soient membres du syndicat afin de leur donner ces services et de pouvoir négocier, mais comme vous savez, nous demandons un mécanisme de surveillance pour s'assurer que ces entrepreneurs respectent la loi. Autrement, avec la tendance vers l'impartition et la privatisation, la Loi va s'appliquer de moins en moins aux sociétés qui donnent des services aux Canadiens au nom du gouvernement. Cette tendance

#### [Texte]

servicing firms that give service to the Canadians on behalf of the government. So it really dilutes or weakens the Official Language Act. There should be a mechanism to prevent that from happening.

• 1555

**Mr. Allmand:** There is one recommendation that I do not understand. Maybe you can demonstrate to us exactly what you mean. Recommendation 3 states:

...all measures regarding permanent staffing of imperative bilingual positions cease immediately. These measures should, at best, be occasional and temporary. Otherwise, this practice is discriminatory towards federal government employees as Canadian citizens.

I am afraid I am not clear on what you are recommending here. Are you saying you do not want permanent staffing of imperative bilingual positions, you only want these imperative bilingual positions to be filled on an occasional and temporary basis?

Ms Hurens: It is what we are saying and it is based on past practice. Recommendations 3 and 4 are going together. We want to have some language training and also periodic upgrading of the language training.

We have some figures since 1984 and even before...just for 1989, the bilingual... Maybe I will say it in French—

M. Allmand: Parlez français si vous le voulez, surtout devant ce Comité-ci.

**Mme Hurens:** D'ailleurs, je vous ai déjà rencontré, monsieur Allmand, et on a parlé français ensemble.

Donc, en 1989, nous avions 19,094 postes bilingues impératifs, alors qu'on avait seulement 6,703 postes bilingues non impératifs. Îl y a quelques années, nous avions la proportion inverse. À ce moment-là, nous avons deux problèmes. Premièrement, on croit que nos membres unilingues sont lésés dans ce processus alors que cela ne devrait pas être le cas. Deuxièmement, quelqu'un qui est bilingue dans un secteur devient souvent ce qu'on appelle l'anglophone ou le francophone de service, ou encore l'anglophone ou le francophone alibi, qui est appelé à faire le travail de plusieurs fonctionnaires parce qu'il ou elle est bilingue. C'est très difficile à mesurer. Dans un milieu de travail, va-t-on accepter de dépanner un confrère ou une consoeur anglophone ou francophone et de faire son travail en partie simplement parce qu'on est bilingue? Ces gens-là sont tout de suite sélectionnés. Les postes sont désignés bilingues parce qu'il y a une personne qui est déjà bilingue. Il y a vraiment des abus de toutes parts. On n'a pas un système de dotation qui permet d'avoir plus d'un employé bilingue dans un secteur donné.

Donc, d'une part, il y a eu un abus de la dotation impérative bilingue et, d'autre part, cette pratique abusive a donné lieu à de l'injustice sur les lieux de travail.

**Mr.** Allmand: I think you are saying that you recommend that all measures regarding the permanent staffing of imperative bilingual positions by unilingual persons cease immediately. Is that what—

#### [Traduction]

édulcore ou affaiblit vraiment la Loi sur les langues officielles. Il devrait y avoir un mécanisme pour empêcher cela.

**M.** Allmand: Il y a une recommandation que je ne comprends pas. Peut-être que vous pouvez nous expliquer ce que vous voulez dire. La recommandation 3 prévoit:

...que cessent toutes les mesures de dotation permanente de postes bilingues impératifs. Ces mesures ne devraient être qu'occasionnelles et temporaires sans quoi elles constituent une pratique discriminatoire à l'endroit des employés de l'État fédéral en tant que citoyens et citoyennes du Canada.

Je ne comprends pas très bien ce que vous recommandez. Voulez-vous dire que vous ne voulez pas de dotation permanente de postes bilingues impératifs, que vous voulez que ces postes soient dotés de façon occasionnelle et temporaire?

Mme Hurens: C'est bien ce que nous disons, et ceci en fonction de ce qui se faisait par le passé. Les recommandations 3 et 4 vont ensemble. Nous voulons qu'on offre de la formation linguistique et également des cours de perfectionnement.

Nous avons des chiffres de ce qui s'est produit depuis 1984 et même auparavant. . . Pour l'année 1989, les postes bilingues. . . Je vais peut-être parler en français. . .

Mr. Allmand: Do speak French if you prefer, particularly when you appear before this committee.

Ms Hurens: I did meet you before, Mr. Allmand, and we spoke French.

As I was saying, in 1989, there were 19,094 imperative bilingual positions, whereas there were only 6,703 nonimperative bilingual positions. A few years ago, we had the opposite proportions. So we have two problems. First, we think our unilingual members are disadvantaged because of this, and that should not be happening. Second, a bilingual individual in a particular sector, often becomes the token anglophone or francophone and is called on to do the work of a number of people just because he or she is bilingual. It is very difficult to measure this phenomenon. While bilingual individuals agree to help anglophone or francophone colleagues do their jobs, partly just because they are bilingual. These individuals are immediately selected for positions. Positions are designated bilingual because someone is available who is already bilingual. There is a great deal of abuse on all sides. We do not have a staffing system whereby there can be more than one bilingual employee in a particular sector.

Thus, on the one hand, there is abuse with respect to bilingual imperative staffing, and, on the other hand, this practice has given rise to injustice in the work place.

**M.** Allmand: Je pense que vous recommandez que toutes les mesures concernant la dotation permanente de postes bilingues impératifs par des unilingues cessent immédiatement. C'est bien ce que...

[Text]

Ms Luise Czernenko (Director, Social and Occupational Rights Branch, Public Service Alliance of Canada): Perhaps I can provide a little clarification.

Mr. Allmand: Or give us a more specific example. We had the Professional Institute here this morning and they recommended that bilingual imperative positions be suspended until an independent outside group had fully evaluated the whole system. They wanted us to suspend imperative bilingual positions, which I think is quite different from what you are recommending.

Ms Czernenko: I think perhaps we should make sure we are all on the same footing. What we mean by a bilingual imperative is that a person is fully bilingual, the degree required by the position, when he or she is appointed to that position. Whereas a bilingual non-imperative position is where an individual is appointed to a position and thereafter goes on language training. I wanted to make sure that we are clear as to what the distinctions are.

• 1600

We are saying that the current trend is such that the appointments to bilingual positions are done on an imperative fashion more and more. This basically means that unilingual federal Public Service employees do not have access to language training. Therefore, to a degree they do not have access to promotion. We are saying that the increased trend toward the use of staffing by bilingual imperative fashion should not continue. Unilingual employees of both language groups should have access to language training, such that they can become bilingual.

For purposes of illustration, in 1989—and I am now taking the Public Service Commission's annual report—in terms of staffing to bilingual positions, one can see the contrast. There were 6,703 appointments to and within the federal Public Service on a bilingual non-imperative basis. These people had access to language training. On the other hand, there were 19,094 appointments on a bilingual imperative basis, almost two and a half times.

I do not have a trend figure, but I do know, from our own experience that this is on the increase. There are more and more bilingual imperative staffing actions taking place, whereas there are few ans fewer non-imperative staffing actions taking place proportionately, and therefore less access to training for both language groups. We are saying that is discriminatory.

People in the federal Public Service who did not have access to language training in their childhood, etc., should not be penalized in terms of promotion. That is basically what we are saying. Staffing actions of a bilingual imperative nature should be the aberration, whereas they are becoming the rule. Does that help clarify things?

Mr. Allmand: Yes. You are saying you want to give a fairer chance to the people who are unilingual, so they can learn the other language and have a chance at those positions.

Ms Czernenko: Yes.

[Translation]

Mme Luise Czernenko (directrice, Direction des droits sociaux et professionnels, Alliance de la Fonction publique du Canada): Je peux peut-être apporter une précision.

M. Allmand: Ou nous donner un exemple plus précis. L'Institut professionnel a comparu ce matin et a recommandé un moratoire sur la dotation de postes bilingues impératifs jusqu'à ce qu'un groupe indépendant évalue le système dans son ensemble. Ses représentants nous ont demandé d'interrompre provisoirement les postes bilingues impératifs, ce qui est, je pense, très différent de ce que vous nous recommandez.

Mme Czernenko: Je pense qu'il faut nous assurer que nous utilisons tous les mêmes définitions. Dans le cas des postes bilingues impératifs, le titulaire doit être tout à fait bilingue au moment de sa nomination. Cependant, dans le cas des postes bilingues non impératifs, le titulaire est nommé et suit un cours de formation linguistique par la suite. Je voulais bien préciser cette distinction.

Nous disons que les postes bilingues sont comblés de plus en plus selon le système de dotation impératif. Cela veut dire essentiellement que les fonctionnaires fédéraux unilingues n'ont pas accès à la formation linguistique. Dans une certaine mesure, ils n'ont donc pas de possibilités d'avancement. Selon nous, la tendance croissante à combler les postes bilingues selon le système de dotation impératif devrait cesser. Les employés unilingues des deux groupes linguistiques devraient avoir accès aux cours de langue pour pouvoir devenir bilingues.

On peut voir le contraste si l'on examine le rapport annuel de la Commission de la Fonction publique pour 1989 en ce qui a trait à la dotation des postes bilingues. Cette année-là, 6,703 postes bilingues non impératifs ont été comblés à la Fonction publique fédérale. Les titulaires ont eu accès aux cours de langue. D'autre part, il y a eu 19,094 nominations, soit près de deux fois et demie plus, selon le système de dotation impérative.

Je n'ai pas de chiffres qui donnent la tendance générale, mais je sais, d'après notre propre expérience, que la tendance s'accentue. De plus en plus de postes sont comblés selon le système de dotation impérative et proportionnellement de moins en moins sont comblés sur une base non impérative, ce qui veut dire moins d'accès aux cours de langue pour les deux groupes linguistiques. Nous considérons que c'est discriminatoire.

Les fonctionnaires fédéraux qui n'ont pas eu accès à des cours de langue pendant leur enfance ne devraient pas perdre toute possibilité d'avancement. C'est essentiellement ce que nous voulons dire. Les nominations aux postes bilingues sur une base impérative devraient être l'exception et elles sont en train de devenir la règle. Est-ce que cela vous aide à comprendre?

M. Allmand: Oui. Vous dites vouloir donner plus de chance aux fonctionnaires unilingues pour qu'ils puissent apprendre l'autre langue et se porter candidat pour ces postes.

Mme Czernenko: Oui.

[Texte]

Mrs. Feltham (Wild Rose): Thank you for coming. On recommendation 3, there was also a question I was going to bring up. I would recommend that you clarify that, because for anyone who does not have the background it really does not make much sense the way it is worded.

Going to the bottom of page 2, you say:

The abuse of contracting-out has had some disastrous effects, among which is the relinquishment of the whole purpose of the Official Languages Act. . .

I would ask that you provide that information to us so we can look at these when we are doing our compilation. Where do you see the abuse of the contracting out, and where has it had disastrous effects? With a statement like that, there must be information to back it up, and I assume you can give us that information.

Ms Hurens: First of all, on the use or abuse of contracting out, PSAC has requested, along with the Auditor General and the other political parties, that there be an extensive investigation on contracting out for all of the Public Service. We suspect it is over \$4 billion a year.

In terms of the Official Languages Act and how its requirements can be avoided, we hear this on a regular basis from our members. We do not have figures. They just say they cannot even provide this service in the official languages, among other things, when they work side by side with the contracting firms.

Mrs. Feltham: You are saying you have made a statement but you do not have any information to back it up.

Ms Hurens: Madam, we have asked several times. . . We know it is happening. How can contracting-out firms provide the same service? We know they are not bilingual. When I go to airports, I know I cannot have access in both languages, and they are contractors. I know it from a user's point of view.

Mrs. Feltham: In other words, I assume you are going to retract the statement that contracting out has had some disastrous effects, unless you can provide us with the information about where it has taken place.

• 1605

Ms Hurens: We are certainly not going to back it up to withdrawit. Probably it will include that an investigation be made in this regard, as we have done in numerous presentations we have made before different committees.

Mrs. Feltham: What you are saying then is that you have made the statement, but it is up to this committee to determine whether it is correct.

Ms Hurens: What we are saying is that we know what it is that we have been witnessing, but we do not have investigations or figures. We have requested several times that there be a thorough investigation on contracting out. We know that it is devastating and we know the quality of service is not the same, because our members have to correct the work that has been done by contractors.

[Traduction]

Mme Feltham (Wild Rose): Je vous remercie d'être venue. Je voulais aussi mentionner quelque chose au sujet de la troisième recommandation. Je vous conseille de formuler cette recommandation de façon plus claire parce que, pour l'instant, elle n'a pas tellement de sens pour le profane.

Vous dites ceci dans le premier paragraphe de la page 3:

Un des effets pervers du recours abusif à la sous-traitance a été l'abandon des objectifs visés par la Loi sur les langues officielles...

Je vous prierai de nous fournir des renseignements là-dessus pour que nous puissions en tenir compte dans notre analyse de la situation. De quelle façon a-t-on abusé de la sous-traitance et comment cela a-t-il eu des effets pervers? Si vous faites une déclaration comme celle-là, vous devez fournir les chiffres à l'appui et j'imagine que vous pouvez le faire.

Mme Hurens: Tout d'abord, relativement au recours abusif ou non à la sous-traitance, l'AFPC a demandé, en même temps que le Vérificateur général et les autres partis politiques, que l'on fasse une enquête approfondie sur la sous-traitance dans la Fonction publique. Nous soupçonnons que cela représente plus de 4 milliards de dollars par année.

Quant à la façon dont les sous-traitants se dérobent aux obligations de la Loi sur les langues officielles, c'est ce que nos membres nous disent régulièrement. Nous n'avons pas de chiffres là-dessus. Selon nos membres, ils ont constaté notamment que les firmes sous-traitantes ne peuvent même pas fournir le service voulu dans les deux langues officielles lorsqu'ils travaillent côte à côte avec elles.

Mme Feltham: Vous dites que vous avez fait une déclaration sans avoir de preuve à l'appui.

Mme Hurens: Je dois dire, madame, que nous avons demandé... Nous savons que c'est un fait. Comment les entreprises sous-traitantes pourraient-elles fournir les mêmes services que les fonctionnaires alors qu'elles ne sont pas bilingues? Je sais que je n'ai pas accès au service dans les deux langues officielles dans les aéroports et ces services sont fournis par des sous-traitants. Je le sais à titre de cliente du service.

Mme Feltham: Autrement dit, j'imagine que vous allez retirer l'affirmation selon laquelle le recours à la sous-traitance a des effets abusifs à moins de pouvoir nous fournir des preuves.

Mme Hurens: Nous n'allons certainement pas retirer cette affirmation si nous ne pouvons pas fournir de preuves à l'appui. Nous allons sans doute recommander en même temps qu'on fasse enquête sur la situation comme nous l'avons demandé à maintes reprises à d'autres comités.

Mme Feltham: Vous dites donc que vous avez fait une affirmation et que c'est à notre comité de déterminer si elle est fondée ou non.

Mme Hurens: Nous disons que nous savons ce qui se passe parce que nous l'avons vu, mais que nous n'avons pas mené d'enquête là-dessus et que nous ne possédons pas de chiffres. Nous avons demandé à plusieurs reprises qu'on fasse une enquête approfondie sur la sous-traitance. Nous savons que cela a des effets pervers et que la qualité du service en souffre parce que nos membres doivent corriger les erreurs des sous-traitants.

[Text]

Mrs. Feltham: Maybe you could just give us that kind of information. It would be ample to show where you people have had to correct work that was done by contracting out.

On the top of page 3 you admit that it is cheaper to provide services in one language rather than in dual languages. Do you know what the saving is, or are you just surmising this?

Ms Hurens: This is a kind of logical assumption. Do we have to prove something that is obvious? Of course it costs a little more to have somebody with other abilities, so one can assume that we need to pay more for these people. If we need to prove the evidence. ..we assume that it is more expensive. That is a social cost.

Mrs. Feltham: But you cannot give us any idea of what it would be.

Ms Hurens: I would like to point out to you, Mrs. Feltham, that these are recommendations. We are not experts in the field, and we do not pretend to be. These are recommendations we hope to see in this regulation. We have been very busy with the actual government and we do not have the resources and the time. We keep presenting briefs—and there have been so many bills presented recently with which we do not agree. You can understand that this is kind of limited in terms of figures that we can provide.

Mrs. Feltham: You have stated that you have approximately 170,000 members and 60,000 are affected at this time.

Ms Hurens: The number is 160,000.

Mrs. Feltham: The figure I had down originally was 170,000, but let us say 160,000. It is stated that 60,000 of them are affected at this time. How many additional people will be affected under the new regulations?

Ms Hurens: Potentially being affected. We represent 170,000 members. But approximately 160,000 members are covered by federal legislation.

Mrs. Feltham: What are the others affected by?

Ms Hurens: They are members working for provincial or territorial governments.

Mrs. Feltham: Of the 160,000—we will deal with those—60,000 will be affected as of today. How many will be affected under the new regulations? Do you see any change?

Ms Hurens: No, it is potentially. They could be affected in terms of staffing, delivering the service, in taking the training—in their daily lives—in providing the services. We do not have exact figures on the 160,000 as to which ones will one day be staffed in a bilingual position, imperative or non-imperative.

Mrs. Feltham: Maybe you could give us a breakdown. Right now, how many of the positions are bilingual positions? Under the new regulations, how many additional people will need to be bilingual?

[Translation]

Mme Feltham: Vous pourriez peut-être nous fournir seulement des renseignements là-dessus. Ce serait amplement suffisant de montrer quand vous devez corriger les erreurs commises par des sous-traitants.

Au milieu de la page 3, vous reconnaissez que cela coûte moins cher de fournir un service dans une seule langue que des services bilingues. Savez-vous combien cela peut économiser ou s'agit-il simplement d'une hypothèse?

Mme Hurens: C'est une hypothèse assez logique. Est-ce qu'il faut prouver quelque chose d'aussi évident. Bien entendu que cela coûte un peu plus cher d'avoir un employé qui possède d'autres compétences que ses collègues. Si nous devons vraiment prouver l'évidence. . .nous supposons que cela coûte plus cher. C'est un coût social.

Mme Feltham: Mais vous ne pouvez pas évaluer ce coût.

Mme Hurens: Je vous rappelle, madame Feltham, qu'il s'agit seulement de recommandations. Nous ne sommes pas des experts en la matière et nous ne prétendons pas l'être. Nous avons formulé ces recommandations dans l'espoir qu'on leur donnera suite en établissant le règlement. Nous avons beaucoup à faire pour nous occuper de l'administration du gouvernement et nous n'avons ni les ressources ni le temps nécessaires pour faire de telles recherches. Nous présentons constamment des mémoires au comité et bon nombre de projets de loi ont été présentés récemment avec lesquels nous ne sommes pas d'accord. Vous comprendrez que cela restreint la possibilité pour nous de vous fournir toutes sortes de chiffres.

Mme Feltham: Vous avez dit que vous comptez environ 170,000 membres et que 60,000 sont visés par la loi.

Mme Hurens: Il y en a 160,000.

Mme Feltham: J'avais noté 170,000, mais disons qu'il y en a 160,000. Vous dites que 60,000 d'entre eux sont visés par la loi. Combien y en aura-t-il de plus une fois le nouveau règlement établi?

Mme Hurens: Combien y en a-t-il qui pourraient être visés. Nous représentons 170,000 membres et environ 160,000 d'entre eux sont visés par les lois fédérales.

Mme Feltham: Par quoi vos autres membres sont-ils visés?

Mme Hurens: Ils travaillent pour les gouvernements des provinces ou des territoires.

Mme Feltham: Si l'on s'en tient uniquement aux 160,000 employés en question, 60,000 sont déjà touchés par la loi. Combien seront touchés une fois le nouveau règlement établi? La situation changera-t-elle?

Mme Hurens: Elle pourrait changer, mais ce n'est pas certain. Ces autres employés pourraient être touchés dans leur travail de tous les jours du point de vue de la dotation, du service qu'ils fournissent et de la formation qu'ils reçoivent. Nous n'avons pas les chiffres exacts qui nous permettraient de savoir combien de ces 160,000 employés occuperont un jour un poste bilingue, qu'ils soient dotés de façon impérative ou non.

Mme Feltham: Vous pourriez peut-être nous fournir une ventilation. À l'heure actuelle, combien de postes sont désignés bilingues? Selon le nouveau règlement, combien faudra-t-il d'employés bilingues de plus?

[Texte]

Ms Hurens: I think the presentation of that can be taken from the minister himself. The number of positions was between 1,500 and 3,000.

Mrs. Feltham: That includes everything in Canada when we are talking about 1,500 to 3,000?

Ms Hurens: Yes.

Mrs. Feltham: But of the people that you are associated with, who come under your mandate, how many of these will be affected under the new regulations?

Ms Hurens: I cannot give you these figures, but if we go proportionately, we are talking here of up to 3,000 employees or positions more, based on 400,000 federal workers. Since we represent approximately 160,000 workers, there could be a kind of proportion to be divided. We have not done that research.

• 1610

Mrs. Feltham: Then do you know whether you will be able to get those people? Have you not done any research on how these new regulations will affect you?

Ms Czernenko: I think I can provide a bit of clarification here. The operations, including staffing, of the federal Public Service and related agencies obviously falls to the management of those agencies. They determine the level of service under these regulations and the amount of person-power or person-years they require. That would depend on what their estimates would be, what they saw their requirements to be, and what they could get in terms of person-years and human resources under the amounts of moneys allocated to them by the government.

With due respect, I think your question perhaps would be more properly placed before the employers' representatives, who do the actual staffing based on their operational needs. We have limited access to that type of information.

Mrs. Feltham: Where do you get that information?

Ms Czernenko: We will not necessarily get it. We get information on an ad hoc basis in consultation with our respective departments and our corporations, after the fact.

Mr. Kilger (Stormont—Dundas): With regard to the regulations, does it cause your membership, in your view, any difficulty in terms of its implementation? You see it favourably as being implemented over the next year, but what kinds of anxieties or difficulties could you encounter?

**Ms Hurens:** The only kind of anxiety, despite your legislation and the other legislation or this regulation, is that our members would be deprived of a promotion or a position because they are not bilingual and because they do not have access to language training, or retraining as a matter of fact. That is the major sore point.

In PSAC we have a policy on bilingualism that is going to be adopted again and reaffirmed and ratified again at the coming convention. So that is the major sore point among our membership. It is not because we go on a trend to have [Traduction]

Mme Hurens: Je pense qu'on peut trouver ces renseignements dans ce que le ministre a dit lui-même. Le nombre de postes visés se situerait entre 1,500 et 3,000.

Mme Feltham: Ce chiffre s'applique à tout le Canada?

Mme Hurens: Oui.

Mme Feltham: Parmi les gens que vous représentez, qui relèvent de votre syndicat, combien seront visés par le nouveau règlement?

Mme Hurens: Je ne peux pas vous donner le chiffre exact, mais comme il y a 400,000 fonctionnaires fédéraux, toute proportion gardée, cela pourrait vouloir dire jusqu'à 3,000 employés ou postes supplémentaires. Étant donné que nous représentons environ 160,000 employés, il serait facile de calculer la proportion, mais nous ne l'avons pas établie.

Mme Feltham: Savez-vous si vous pourrez obtenir ces postes? N'avez-vous pas étudié l'incidence de ce nouveau règlement sur votre syndicat?

Mme Czernenko: Je pense pouvoir vous donner une petite précision à ce sujet. Dans la fonction publique et les organismes qui s'y rattachent, ce sont bien sûr les gestionnaires qui s'occupent de toutes les activités touchant le personnel, y compris la dotation. Ils déterminent le niveau de service d'après ce règlement, ainsi que le nombre d'annéespersonnes dont ils ont besoin, qui est fonction des ressources humaines et des budgets que leur attribue le gouvernement.

Je vous dirais très respectueusement que vous devriez peut-être poser votre question aux représentants des employeurs, qui sont responsables de la dotation compte tenu de leurs besoins opérationnels. Nous avons un accès limité à ce type de renseignements.

Mme Feltham: Mais comment obtenez-vous ces renseignements?

Mme Czernenko: Nous ne les obtenons pas nécessairement, nous en obtenons après coup, en consultant nos différents services.

M. Kilger (Stormont—Dundas): Vos membres ont-ils l'impression que l'application du règlement entraînera des difficultés? Vous êtes en faveur de sa mise en oeuvre l'an prochain, mais prévoyez-vous qu'il suscite des préoccupations?

Mme Hurens: La seule crainte, en dépit des différentes législations ou de ce règlement, c'est que nos membres soient privés d'une promotion ou d'un poste parce qu'ils ne sont pas bilingues, et parce qu'ils n'ont pas accès à une formation ou à un recyclage linguistique. C'est surtout cela qui nous préoccupe.

À l'AFPC, nous avons une politique sur le bilinguisme que nous allons adopter et ratifier à nouveau lors de notre prochain congrès. Cette question préoccupe beaucoup nos membres, non pas parce que les institutions fédérales devront

#### [Text]

bilingualism in the federal institutions. It is because as employees they are not provided with the tools to give that service and they could be denied a promotion in this regard. That is the sense of our recommendations 3 and 4.

Mr. Kilger: Without repeating too much, I will try to stick to the theme of the message we received from PIPS this morning. They spoke about imperative staffing being basically a barrier to advancement and questioned whether the merit principle in fact was not being circumvented.

Are these same types of feelings or moods predominant within your membership also?

Ms Hurens: Oh, yes. That is what I was trying to say. They have a lot of anxiety, and sometimes they are upset that they could be denied a given position because they are not bilingual and the employer does not provide the training. That is really the sense of our recommendations.

Ms Czernenko: There is certainly a sense of a mood by our membership which says that the federal government now says bilingualism training is no longer required; we have done that and now it is up to the employees, who are magically supposed to become bilingual on their own. They are saying that the relatively short time employees have had access to language training is far too short, and that should continue. I would say that a good majority of our members are in their middle thirties and up to and including their middle forties, and they would not have had access to language training in the school system. So the expectation that they magically are going to become bilingual without access to language training is not a fair expectation.

Mr. Kilger: Within your collective agreement is there any provision for a Public Service employee of your union, without any promotion in view, not having applied for a competition or anything, just on his own to learn the other official language? Do they have access to that language training?

#### • 1615

Ms Czernenko: The short answer to that is no. The way the federal government the language training program is constructed, a person must get an appointment to a bilingual position before one has access to language training. There is not any developmental language training at all.

Mr. Kilger: That would have to be on his or her own time and expense.

Ms Czernenko: Basically, yes.

Ms Hurens: Certain departments will pay half of the training if you take it in the evening. Let us not kid ourselves. As a former language teacher I know there is no way you are going to learn a second language taking evening lessons, with your family responsibility and the work you have to perform during the day. It is total nonsense. It will take five, ten or twelve years to learn a second language just by evening lessons. You need a support mechanism to do that and we think the employer should provide it.

#### [Translation]

devenir bilingues, mais parce que les employés n'ont pas les moyens de fournir un service bilingue, de sorte qu'ils pourraient être privés d'une promotion. C'est pourquoi nous avons présenté les recommandations 3 et 4.

M. Kilger: Pour éviter les répétitions, je vais essayer de m'en tenir à l'essence de ce que nous a dit l'IPFP ce matin en parlant des dotations impératives, qui constituent essentiellement un obstacle aux promotions, et peut-être même un moyen de contourner le principe du mérite.

Vos membres ont-ils aussi cette impression?

Mme Hurens: Oh, oui. C'est ce que j'ai essayé de dire. Ils sont très préoccupés, et parfois, ils craignent de se voir refuser un poste parce qu'ils ne sont pas bilingues et parce que l'employeur ne leur donnera pas de formation linguistique. C'est justement ce qui explique nos recommandations.

Mme Czernenko: Nos membres ont le sentiment que le gouvernement fédéral n'est plus convaincu de la nécessité de la formation linguistique, et qu'il voudrait que les employés deviennent bilingues tous seuls, comme par magie. Mais les employés voudraient continuer à bénéficier de la formation linguistique, même si elle est d'assez courte durée. La grande majorité de nos membres ont entre 30 et 50 ans, de sorte qu'ils n'ont pas eu accès à une formation linguistique au cours de leur scolarité. Il n'est donc pas juste de s'attendre à ce qu'ils deviennent bilingues comme par magie, sans formation.

M. Kilger: Votre convention collective prévoit-elle que sans avoir en vue une promotion ou un concours, vos membres peuvent apprendre l'autre langue officielle et avoir accès à une formation linguistique?

Mme Czernenko: Je vous répondrai brièvement par la négative. Le programme de formation linguistique du gouvernement fédéral est tel que, pour en bénéficier, l'employé doit être nommé à un poste bilingue. Il n'existe pas du tout de cours de langues.

M. Kilger: À moins que l'employé y consacre son propre temps et son propre argent.

Mme Czernenko: Oui, essentiellement.

Mme Hurens: Certains ministères acceptent de payer la moitié des cours si vous les prenez le soir. Mais ne nous leurrons pas. J'étais autrefois professeur de langue, et je sais qu'il est impossible d'apprendre une langue seconde en prenant des cours du soir, alors qu'on a des responsabilités familiales et qu'on a travaillé toute la journée. C'est tout à fait absurde. Il faudrait cinq, 10 ou 12 ans pour apprendre une langue seconde rien qu'en suivant des cours du soir. Cet apprentissage exige un mécanisme de soutien que l'employeur devrait offrir.

[Texte]

Mr. Kilger: The other view we heard from PIPS this morning, and I do not know whether it is similar with your membership, is that people who have learned the second official language quite often do not get to use it enough to maintain a degree of efficiency that would allow them to service Canadians in either of the official languages. Does your membership experience that?

Ms Czernenko: Very much so. In terms of anechdotal information, what happens to some of our members is the following. The position is declared bilingual because there is a presumed if not actual demand for service in both official languages. That is fine. They undertake the language training to the level required, but they go back to a unilingual atmosphere in the immediate area so they have in fact very little opportunity to practise that other official language. Hence they become rusty and in some cases retreat back to using the one official language with which they were comfortable to begin with. That neither helps them, nor is it efficient use of taxpayers' money, and certainly it is not a good service to the public. What might help that situation is periodic refresher courses.

**Mr. Kilger:** In a nutshell, you believe there are too large a number of imperative staffing designations at this moment.

Ms Czernenko: Yes. I think the whole area of bilingual staffing should be reviewed with regard to providing necessary service in those areas where it is actually necessary. I am not convinced that it is always necessary in areas where a position is designated bilingual. I am not saying that the level of bilingualism should be decreased—perhaps it should be increased—but I think it is time to have a good look at it.

Mr. Kilger: Could the increase in bilingual positions lead to reduction in the Public Service? They are not saying that in all instances one can do the work of two; that is not what I am getting at, but is there such a trend anywhere? If you have to choose between having completely unilingual staffs for the two official languages, and bridging some of those gaps with bilingual staffing. . . I am not saying that measure has been used for this; I am just asking whether that in fact has surfaced anywhere.

Ms Czernenko: Could you rephrase the question?

Mr. Kilger: Obviously as a union you are interested in maintaining your numbers in terms of membership. I think that is a fundamental principle. I am just asking whether your membership has sometimes that the numbers were being reduced through bilingual staffing.

Ms Czernenko: To rephrase your question, so perhaps I can understand it, are you saying that where the proportion of bilingual positions have increased, people's bilingual abilities are the ones that are being really assessed when needed, sacrificing their competencies in other technical areas. Is that what you are saying?

**Mr. Kilger:** No, I am not talking about competency. If you continue to increase the bilingual staffing positions, do you end up at some point reducing the total number of employees in anyone department or office? Has that not happened?

Ms Czernenko: I do not think there has been a significant trend one way of the other.

[Traduction]

M. Kilger: Je ne sais pas si c'est aussi le point de vue de vos membres, mais l'IPFP nous a dit aussi ce matin que très souvent les gens qui ont appris la deuxième langue officielle ne l'utilisent pas suffisamment pour conserver un niveau qui leur permettrait de servir les Canadiens dans les deux langues officielles. Est-ce aussi l'avis de vos membres?

Mme Czernenko: Tout à fait. Je peux vous citer l'expérience de certains d'entre eux. Un poste est déclaré bilingue parce que l'on présume qu'il existe une demande de service dans les deux langues officielles. L'employé prend donc un cours de langue pour obtenir le niveau requis, mais ensuite, il revient à un milieu de travail unilingue qui lui donne très peu l'occasion de pratiquer l'autre langue officielle. Il se rouille, et dans certains cas il se laisse aller à utiliser la langue officielle où il se sentait initialement le plus à l'aise. Cela ne les aide pas, et ce n'est pas une utilisation efficace des deniers des contribuables, pas plus qu'un bon service à rendre au public. Il faudrait donc envisager des cours de recyclage périodique.

M. Kilger: En deux mots, vous pensez qu'il existe actuellement un trop grand nombre de postes bilingues impératifs.

Mme Czernenko: Oui. Il faudrait revoir toute cette question, afin d'assurer le service lorsqu'il s'impose vraiment, ce qui n'est pas toujours le cas, et j'en suis convaincue, lorsque des postes sont désignés bilingues. Je ne dis pas qu'il faudrait réduire le niveau de bilinguisme—peut-être faudrait-il même l'augmenter—mais je pense qu'il faudrait vraiment examiner cette question.

M. Kilger: L'augmentation des postes bilingues pourraitil entraîner une diminution des effectifs de la Fonction publique? On ne dit pas que, dans tous les cas, un employé peut faire le travail de deux employés; ce n'est pas ce que je veux dire, mais cette tendance existe-t-elle? Si vous devez choisir entre un personnel complètement unilingue pour les deux langues officielles et la possibilité de combler certaines des lacunes avec un personnel bilingue... Je ne suis pas en train de dire qu'on a utilisé cette méthode, mais je vous demande s'il en a été question quelque part.

Mme Czernenko: Pourriez-vous reformuler votre question?

M. Kilger: Il est évident que votre syndicat tient à conserver tous ses membres. C'est un principe fondamental. Je me demande si la dotation de postes bilingues a entraîné parfois une réduction du nombre de vos membres.

Mme Czernenko: Afin de mieux comprendre votre question, je vais essayer de la reformuler; êtes-vous en train de dire que lorsque la proportion des postes bilingues a augmenté, on évalue les capacités linguistiques des employés plutôt que leur compétence dans d'autres domaines. Est-ce ce que vous êtes en train de dire?

M. Kilger: Non, je ne parle pas de compétence. Si on continue d'augmenter le nombre de postes bilingues, finalement, y aura-t-il une diminution du nombre des employés par ministère ou par bureau? Cela ne s'est-il pas produit?

Mme Czernenko: Je ne pense pas qu'une telle tendance se soit manifestée dans un sens ou dans l'autre.

[Text]

Ms Hurens: I do not think that is the reason why there have been some many cutbacks in the recent years in the Public Service, if that is what you wanted to say.

• 1620

Mr. Van De Walle (St. Albert): Mr. Chairman, I want to welcome the witnesses.

There is a great deal of discussion going now on with regard to sufficient demand, and you make reference to that. Just so I understand very clearly what you are saying, are you suggesting that this section of the regulations be totally withdrawn?

Ms Hurens: What we are saying—I am just going to refer to the English part of it—is that it is going to be withdrawn and be replaced by the federal institution's obligation to provide services in both languages in regions where the linguistic minority population is small, and where at least 5% of the population belongs to the other language community.

We are saying that any reference that you have to ask, you have to fight, to beg, or to be subjected to all sorts of surveys to prove that in fact you would prefer to speak your own language, let it be withdrawn, and the services are going to be provided based on the actual population as Statistics Canada has provided in terms of the two languages spoken in a given region.

Mr. Van De Walle: It is my understanding that there is an additional payment if you speak the second language. Do you think that is a desirable feature?

Ms Hurens: Well, first of all, that is the so-called popular bilingual bonus; we do not think it is a bonus but should be called a language allowance. It is \$800 per year. It is kind of symbolic now, highly symbolic.

Our calculation was it should be close to \$1,700 now if it had been adjusted to the cost of living. We think it should remain there and that it should be based on the level of ability you have. If you have level A you should be paid maybe \$800; if you have level B, which is a little better, you should be paid \$1,200 or \$1,500; and level C we consider it as a recognition of an extra ability like any other ability to perform a job. So we definitely support the language allowances.

Mr. Van De Walle: In my role as the devil's advocate may I ask if the job description indicates two languages and all the rest as the requirements of that position, should not a commensurate salary be the salary, rather than adding something to it? I do not have very much knowledge in that field, as you know, Mr. Chairman.

Ms Hurens: In fact, I am surprised to see where we almost agree in that. What we would like to see is that it would be negotiable. At the moment it is not negotiable. It is a kind of an allowance that is being decided outside of the bargaining table, and that is why it remains at \$800. What we would like to see is that it be recognized as an allowance, like any allowance, and be negotiated at the bargaining table, at least subjected to the same wage increase that is being recognized for other jobs.

Mr. Van De Walle: Would you consider removing it?

[Translation]

Mme Hurens: Ce n'est pas la raison pour laquelle il y a eu tant de coupures dans la Fonction publique ces dernières années, si c'est de cela que vous voulez parler.

M. Van De Walle (St-Albert): Monsieur le président, je voudrais souhaiter la bienvenue aux témoins.

On parle beaucoup du concept de la demande suffisante et vous y faites allusion. Pour m'assurer que je vous ai bien compris, demandez-vous que cette partie du règlement soit entièrement retirée?

Mme Hurens: Nous demandons que cette partie du règlement soit remplacée par un texte qui précise que l'institution fédérale doit offrir ses services dans les deux langues dans la région où la population de langue minoritaire est faible mais constitue au moins 5 p. 100 de la population totale.

Au lieu d'obliger les gens à lutter pour prouver qu'ils préfèrent être servis dans leur langue, en invoquant les sondages etc., nous estimons que l'obligation d'offrir les services devrait se baser plutôt sur les données de Statistiques Canada concernant l'usage des deux langues dans telle ou telle région.

M. Van De Walle: Si je comprends bien, il y a une rémunération supplémentaire pour les employés bilingues. Pensez-vous que cela est souhaitable?

Mme Hurens: Eh bien, il s'agit de ce qu'on appelle la prime au bilinguisme; à notre avis, ce n'est pas une prime, on devrait l'appeler une allocation linguistique. Il s'agit de 800\$ par an, donc quelque chose de symbolique.

D'après nos calculs, si ce montant avait été ajusté au coût de la vie, il se chiffrerait maintenant à presque 1,700\$. Nous pensons qu'il faudrait la garder et qu'elle devrait réfléter le niveau de compétence linguistique. Si vous avez la cote A, vous recevriez peut-être 800\$, la cote B, qui est un peu meilleure, 1,200\$ ou 1,500\$; quant au niveau C, nous estimons qu'il constitue une compétence supplémentaire comme tout autre qualification. Alors nous sommes tout à fait favorable aux allocations linguistiques.

M. Van De Walle: Si je voulais me faire l'avocat du diable, je vous demanderais comment il se fait que le bilinguisme, comme toute autre exigence pour un poste, ne soit pas pris en compte dans le salaire annuel mais fasse l'objet d'un paiement spécial? Je ne suis pas spécialiste en ce domaine, comme vous le savez, monsieur le président.

Mme Hurens: Je dois avouer que je suis surprise de constater que nos positions là-dessus semblent presque converger. Nous voudrions que cela soit réglé dans les négociations, contrairement à la situation actuelle. Cette allocation est déterminée en dehors de la table des négociations et c'est pour cette raison qu'elle reste au même niveau de 800\$. Nous voudrions donc qu'elle soit reconnue au même titre que n'importe quelle allocation et qu'elle fasse l'objet de négociations collectives et donc soumise au même genre d'augmentation que les salaires.

M. Van De Walle: Envisageriez-vous de la supprimer?

[Texte]

Ms Hurens: No.

Mr. Van De Walle: My contention is that here is the job description and you pay what that job is worth.

Ms Hurens: But one way or the other, let us take a job and let us say something specific. Let us say you are what we call an IS, information services officer, and you need to communicate. If you need to communicate, your job is to communicate. If you communicate only in one language and you are required by your job to communicate in two languages, well 30% or maybe 50% of your job you cannot perform, so we consider that part should also be a plus, and then the system we propose is that it is being given an allowance. The allowance is still \$800, but it should definitely be recognized as a plus, like any other ability.

• 1625

**Mr. Van De Walle:** I have had some experience in labour relations. I would suggest that you rethink this. People should be paid according to the job specification.

Ms Hurens: We may suggest that, but the Public Service Staff Relations Act prevents the federal bargaining agents from negotiating either classification and staffing or the kind of proposal you are suggesting. We can only recommend. I am not sure we are ready to bet at the moment on having more money by saying we will forget the \$800. With the recent announcement from the President of the Treasury Board, I do not think we would take that risk.

Mr. Van De Walle: Thank you. I have no further questions.

Le sénateur Robichaud (L'Acadie—Acadia): J'ai cru comprendre que les deux témoins favorisaient un système de recyclage fréquent. Êtes-vous satisfaits du système de recyclage qui existe actuellement et pourriez-vous nous expliquer ce système ainsi que ses avantages et ses lacunes?

Mme Hurens: D'abord, nous préconisons un système périodique utilisé au besoin. Ce n'est peut-être pas nous qui devrions déterminer cela. Ce serait plutôt la Commission de la Fonction publique ou d'autres agences. Au bout de deux ans sans exposition à la langue seconde après avoir été reconnu officiellement bilingue, est-ce qu'il ne serait pas souhaitable d'avoir une immersion d'une semaine ou deux? On appelle cela des cours de rattrapage ou de recyclage. On veut être certain qu'on reste au meilleur niveau et qu'on est capable de donner le service dans l'autre langue.

Le sénateur Robichaud: Où ces cours sont-ils donnés?

Mme Hurens: En ce moment, je pense qu'ils n'existent plus. Dans les beaux jours de la formation linguistique, dans les années 1973, 1974 et jusqu'au début des années 80, il y avait des moniteurs et monitrices de langue dont le travail consistait justement à donner de la formation d'appoint pour permettre à des diplômés linguistiques de conserver la seconde langue. Je pense qu'il reste maintenant une cinquantaine de moniteurs et de monitrices de langue, s'il en reste autant. Je dois vous dire que j'ignore comment on procède présentement pour donner du recyclage.

[Traduction]

Mme Hurens: Non.

M. Van De Walle: À mon avis, cela fait partie des compétences exigées pour le poste et le salaire en tient compte.

Mme Hurens: Mais d'une façon ou d'une autre, il faudrait que l'énoncé de poste soit précis. Prenons l'exemple d'un IS, un agent d'information à qui on demande la capacité de bien communiquer. Si vous êtes limité à une seule langue quand le poste vous oblige de communiquer dans les deux langues, cela signifie que vous êtes incapable de faire 30 p. 100 ou 50 p. 100 du travail. À ce moment-là, nous disons que c'est quelque chose de supplémentaire pour lequel il faudrait prévoir une allocation. Pour le moment, cette allocation reste encore au niveau de 800\$ mais nous estimons qu'il faudrait reconnaître cette compétence comme quelque chose de supplémentaire, comme toute autre compétence.

M. Van De Walle: J'ai une certaine expérience dans le domaine des relations de travail. Je pense que vous devriez réexaminer votre logique. Les salaires devraient être fixés en fonction des exigences prévues pour les postes.

Mme Hurens: Nous sommes du même avis, mais la Loi sur les relations de travail dans la Fonction publique empêche les agents de négociations fédéraux de négocier les questions de classification, de dotation et le genre de propositions que vous faites. Nous ne pouvons que faire des recommandations. En acceptant de renoncer aux 800\$, je suis loin d'être sûre que nous pourrons compter sur davantage d'argent. Étant donné l'annonce récente du président du Conseil du Trésor, je ne pense pas que nous serions prêts à courir ce risque.

M. Van De Walle: Merci. Je n'ai pas d'autre question.

Senator Robichaud (Acadie—Acadia): I gather that both witnesses are in favour of frequent use of retraining. Are you satisfied with the present retraining system, and could you explain how it works and what its advantages and drawbacks are?

Ms Hurens: First of all, we advocate the use of a periodic system, as required. Perhaps we are not the ones to make the determination but rather the Public Service Commission or other agencies. When an employee who has been officially classified as bilingual has gone for 2 years without exposure to the second language, would it not be advisable to provide for an immersion period of a week or two? It could be described as a refresher course. The purpose is to maintain the appropriate level and thus be able to provide service in the other language.

Senator Robichaud: Where is such training provided?

Ms Hurens: At the present time, I do not think there is any. In the heyday of language training, that is starting 1973 and 1974 up until the beginning of the 80's, there were language tutors whose job was to help people keep their second language up to par. I think that there may be about 50 of these language tutors left, if that many. I must admit that I do not know how these refresher courses are now being provided.

[Text]

On a reçu beaucoup de plaintes de nos membres qui nous disent: J'étais bilingue et j'étais de niveau C; depuis trois ans, je comprends encore le français ou l'anglais, mais je ne peux plus le parler. Si je suivais des cours pendant une semaine, il me semble que cela me reviendrait très rapidement.

C'est un peu ce que l'on veut dire quand on parle de recyclage périodique au besoin. Il faut s'assurer que tout l'argent qu'on a déjà consacré à ces employés ne soit pas perdu. C'est autant pour le bénéfice du gouvernement que pour celui de nos membres.

Le sénateur Robichaud: Donc, vous vous plaignez de cette lacune dans le système?

Mme Hurens: Absolument.

Le sénateur Robichaud: Est-ce que vous vous servez des installations qui sont offertes à Rigaud et à Touraine?

Mme Hurens: Nous ne sommes pas un ministère ou une agence. Nous aimerions y avoir accès parce que nous avons aussi des employés que nous aimerions rendre bilingues.

Le sénateur Robichaud: Vous aimeriez que vous employés y aient accès?

Mme Hurens: Ce n'est pas dans le cadre de ce mémoire-ci. Ce sont nos problèmes internes en tant que syndicat.

M. Lopez (Châteauguay): Madame, vous dites qu'il devrait y avoir théoriquement des cours de recyclage dans la langue seconde. Si j'ai bien compris, vous demandez que cela soit défrayé par le gouvernement, par l'employeur.

• 1630

Ne pensez-vous pas que l'employé a une certaine responsabilité? Pour se mériter un poste quelconque, ne devrait-il pas démontrer sa bonne volonté ou un certain intérêt en suivant des cours de recyclage à ses frais?

Mme Hurens: D'une part, nous sommes tout à fait contre le fait qu'un employé doive lui-même payer sa formation dans un domaine donné alors que l'employeur exige qu'il donne ce service-là.

Je dois vous dire que la majorité des fonctionnaires qui sont allés en cours de langue payés par le gouvernement avaient déjà pris de la formation, soit à leurs frais, soit payée à 50 p. 100 par l'employeur, pendant leur temps, le soir. Je pense que la bonne volonté est là.

Par ailleurs, en tant qu'ex-professeur de langue, je peux vous dire que, lorsque l'employé doit suivre ses cours le soir alors qu'il a des responsabilités familiales, la formation ne vaut pas très cher. Vous êtes très fatigué. Il faut avoir l'esprit libre, disponible pour pouvoir apprendre une langue seconde. On est sérieux à ce moment-là.

M. Lopez: Donc, s'il le fait le soir ou en fin de semaine, son esprit n'est pas libre, d'après vous.

Mme Hurens: Le soir, vous êtes fatigué et cela prend beaucoup plus de temps. Je pense que c'est une responsabilité du gouvernement fédéral que d'aider ses employés à devenir bilingues.

[Translation]

We have had lots of complaints from out members telling us that they used to be bilingual, at level C, and although they have kept up their comprehension, for the past 3 years they are not able to speak the second language. It seems to me it would come back to them very quickly if they were able to take a week's refresher course.

This is what we mean when we talk about periodic refresher courses, as required. The purpose is to ensure that all the money spent on training these employees is not wasted. It is as much for the benefit of the government as for the individuals themselves.

Senator Robichaud: So you would see this as an inadequacy of the system?

Mr. Hurens: Yes indeed.

**Senator Robichaud:** Do you make use of the facilities in Rigaud and Touraine?

Ms Hurens: We are not a Department or an Agency. We would like to have access to them since we also have employees we would like to train in the second language.

Senator Robichaud: You would like to have access for your employees?

Ms Hurens: That is not something we raise in our presentation. It is more an internal problem than a union matter.

Mr. Lopez (Chateauguay): You are saying that, theoretically, there should be refresher courses for the second language. If I understood you correctly, you are asking for such training to be paid for by the government, by the employer.

Doesn't the individual employee also have some responsibility? By taking refresher courses at his own expense, is the employee not displaying his goodwill or willingness to do something?

Ms Hurens: We are quite opposed to having employees pay for their own training in areas where the employer requires that service be provided.

I should point out that most public servants who went on paid language training, had previously taken courses at their own expense, or with a 50% contribution by the employer, during their own time in the evening. I think that they have shown their goodwill.

As a former language teacher, I know from experience that when employees take night courses and have to fit them into family responsibilities, they are not likely to learn much. They are too tired. Learning a second language requires a certain availability and freedom to concentrate.

Mr. Lopez: So if they try to do it in the evening or the weekends, you are saying that their mind is not free.

Ms Hurens: In the evening they are tired and it takes a lot more time. I think it is a responsibility of the federal government to help its employees become bilingual. [Texte]

M. Lopez: Une fois qu'ils sont bilingues, est-ce que c'est la responsabilité du gouvernement fédéral que de les recycler chaque année ou tous les deux ans?

Mme Hurens: On ne parle pas ici de beaucoup d'argent. De temps en temps, peut-être tous les deux ans, il devrait y avoir un mécanisme pour permettre à ces employés de ne pas perdre la langue seconde et pour qu'ils soient toujours fins prêts à donner les services, par exemple dans les postes frontières. On a entendu beaucoup de plaintes de nos membres au niveau des postes frontières. Ils se servent de la langue seconde deux ou trois fois pendant la semaine. Ils s'en servent, mais parce qu'ils ne s'en servent pas assez souvent, ils finissent par la perdre.

M. Lopez: Combien d'argent supplémentaire est-ce que cela coûterait au gouvernement?

Mme Hurens: On n'a pas fait cette étude-là, monsieur.

M. Lopez: Ne croyez-vous pas que cela pourrait créer une injustice envers d'autres populations? À titre d'exemple, disons qu'il y a de nouveaux diplômés d'universités ou d'écoles de haut savoir qui considèrent avoir la compétence voulue pour occuper tel poste sans que le gouvernement ait à dépenser de l'argent supplémentaire pour les former. Ne pensez-vous pas qu'à ce moment-là, ces jeunes diplômés se sentiraient un peu frustrés?

Pourquoi gaspiller l'argent des contribuables pour donner une formation alors qu'il y a des gens disponibles qui possèdent déjà cette formation et qui ne coûteraient rien aux contribuables? Ne pensez-vous pas que ces gens pourraient être un peu frustrés?

Mme Hurens: Si les nouveaux diplômés arrivent déjà bilingues, c'est tant mieux pour eux. Ils pourront mieux s'adapter à la Fonction publique fédérale. Mais ces temps-ci, on n'embauche pas beaucoup. Je ne pense pas que ce problème se posera au cours des quelques prochaines années.

M. Lopez: Il me semble que le problème ne se pose pas nécessairement pour l'emploi occupé, mais pour avoir accès à une promotion dans la Fonction publique. Il semble que c'est là qu'est le problème.

Au lieu de donner la promotion à la personne qui possède une seule langue, on pourrait donner le choix aux gens: s'il veulent aller en formation à leurs frais pour pouvoir se qualifier, c'est parfait; autrement, si on ne trouve pas de gens qualifiés à la Fonction publique, on ouvre le concours à l'extérieur. Est-ce que cela ne serait pas plus logique?

Mme Hurens: Pour un employeur, ce serait un très mauvais investissement que d'oublier toutes les années d'expérience d'un employé qui est déjà là, qui connaît le travail, et de ne pas utiliser les compétences de l'employé simplement parce qu'il ne parle pas l'autre langue officielle. C'est la loi, en fait.

M. Lopez: Vous défendez très bien vos membres.

Mr. Allmand: If Mrs. Felthmam or the committee want some examples of the disastrous effects of contracting out, I have dozens of them in my constitutency office in Montreal, especially with respect to training programs under the Department of Employment and Immigration. I would be pleased to send them to the committee so they may be made aware of them.

[Traduction]

Mr. Lopez: And once they become bilingual, is it also the federal government's responsibility to give them refresher courses every year or two?

Ms Hurens: We are not talking about large sums of money. Occasionally it should be possible, perhaps every two years, for these employees to brush up their second language so that they are perfectly capable of providing the service, at border entry points, for example. We had lots of complaints from our members about these border crossing points. They use their second language two or three times a week, but it is not enough to allow them to retain their knowledge.

Mr. Lopez: How much extra money would it cost the government?

Ms Hurens: We have not done a study on it, sir.

Mr. Lopez: Do you not think that it might result in unfairness to other elements of the population? For example, there might be university or college graduates who think that they have the qualifications to fill such a position without the government having to spend extra money training them. Do you not think that these young graduates might feel a bit frustrated?

Why waste the taxpayer's money on providing training when there are already qualified people who would not require any additional expenses? Do you not think that these people might be a bit frustrated?

Ms Hurens: If the new graduates are already bilingual, so much the better for them. It will be easier for them to adjust to the federal public service. But right now, there is not too much hiring. I do not think that this problem will occur in the coming years.

Mr. Lopez: I gather that the problem does not necessarily occur for the position being occupied but rather when a promotion is being sought.

Instead of giving the promotion to someone who is unilingual, people could be given the choice of obtaining the necessary qualification at their own expense, or else, if there are no qualified people to be found in the Public Service, the competition could be opened to people from the outside. Would that not be more logical?

Ms Hurens: It would be a very bad investment on the part of an employer to fail to take into account all the years of experience of an employee who is already there and familiar with the work simply because this employee is not bilingual. As a matter of fact, there is a legal requirement.

Mr. Lopez: You have put up a very good defense of your members.

M. Allmand: Si M<sup>me</sup> Feltham ou les membres du comité veulent des exemples des résultats catastrophiques de la sous-traitance, je peux en donner des douzaines dans mon bureau de comté à Montréal, surtout concernant les programmes de formation offerts par le ministère de l'Emploi et de l'Immigration. Je me ferais un plaisir d'envoyer les détails au comité.

[Text]

• 1635

I would like to ask a question on the teaching of the second language. When we had the Public Service Commission here last week, we were discussing a backlog, a waiting list, of over 600 people; in other words, public servants who want to learn the second language but cannot get the training because there are not enough teachers—not enough money and resources are made available. Consequently, while we are expanding the number of bilingual positions, the employees cannot get access if they are on a long waiting list because there has been a cutback with respect to providing the training.

Can you give us any more accurate figures on these backlogs? I can recall that we were given one backlog for the National Capital Region and then other backlogs—I should call them waiting lists—for the rest of Canada. Anyway, they were very long. Some of them had been waiting a long time to get into the training programs. Could you provide us more information on that?

Mme Hurens: Tout ce que je peux dire, monsieur Allmand, c'est qu'il s'agit des 600 et quelques personnes qui attendent officiellement. On sait que beaucoup de nos membres voudraient avoir accès à la formation linguistique pour se préparer à occuper un poste bilingue ou parce qu'ils s'attendent à ce que leur poste devienne bilingue. Il y a des gens qui disent; Mon ministère n'est même pas prêt à me recommander. À cet égard, on doit se fier à la Commission. On n'a pas accès à de l'information privilégiée, mais beaucoup de nos membres de toutes les régions du Canada qui voudraient suivre des cours de langue seconde disent: Cela m'est totalement refusé parce que je n'occupe pas un poste bilingue en ce moment; je voudrais cependant devenir bilingue; je suis des cours le soir, mais cela prend du temps; j'étudie depuis un an ou deux, et tout ce que je peux faire, c'est commander un café. J'exagère un peu, mais enfin. . .

**Mr.** Allmand: But is my information that there are long waiting lists correct? That is what I want to know.

Mme Hurens: Oui, absolument.

Le coprésident (M. Desjardins): Mesdames Hurens et Czernenko, merci de votre témoignage d'aujourd'hui. Je retiens principalement vos deux premières recommandations. La première porte sur les agents négociateurs. Actuellement, vous n'avez pas la vie facile au niveau des négociations dans la langue de votre choix. Je voudrais vous rappeler que vous pouvez adresser vos griefs à notre Comité. Nous recevons les griefs et nous pouvons enquêter là-dessus.

Pour ce qui est de la deuxième recommandation concernant la sous-traitance, comme l'a souligné M<sup>me</sup> Feltham, il serait bon que vous nous donniez des exemples. Notre Comité a aussi le mandat de poser des questions au Conseil du Trésor et aux ministères concernant la politique de sous-traitance. Nous allons le faire.

Merci de votre témoignage d'aujourd'hui.

Mme Hurens: C'est moi qui vous remercie, madame et messieurs.

Le coprésident (M. Desjardins): La séance est levée.

[Translation]

J'ai une question à poser concernant l'enseignement de la deuxième langue. Lors de la comparution des représentants de la Commission de la fonction publique la semaine dernière, on a parlé d'une liste d'attente de plus de 600 personnes; ce sont des fonctionnaires qui veulent apprendre la deuxième langue mais qui ne peuvent pas suivre des cours, faute de professeurs, d'argent et de ressources. Ainsi, à un moment où on augmente le nombre de postes bilingues, les fonctionnaires n'ont pas accès à la formation à cause des compressions.

Pouvez-vous nous donner des chiffres précis au sujet de cette liste d'attente? Il y en avait une pour la région de la Capitale nationale et d'autres pour le reste du Canada. Je me rappelle qu'elles étaient très longues. Certains attendaient depuis longtemps la possibilité de suivre un cours. J'aimerais des précisions à ce sujet.

Ms Hurens: All I can say, Mr. Allmand, is that there are 600 and some people who are on the official list. We know that lots of our members would like to be able to take language training to prepare for a bilingual position or because they expect their position to be declared bilingual. There are people who tell us that their Department is not even willing to recommend them. We can only go on the figures provided by the commission. We do not have access to privileged information but we do hear complaints from lots of our members from all over Canada who want language training. They tell us that they do not have any chance to do so because they do not occupy a bilingual position at the present time. They want to become bilingual, they may be taking an evening course or have been studying on their own for a year or two but have not gone beyond the stage of being able to order a coffee. I may be exaggerating a bit, but. . .

M. Allmand: Mais est-il exact disant qu'il y a de longues listes d'attente? C'est tout ce que je veux savoir.

Ms Hurens: Yes, indeed.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): We would like to thank you for your testimony, Ms Hurens and Ms Czernenko. Your first two recommendations are the ones that caught my attention. The first deals with bargaining agents. At the present time, it is not easy for you to choose a language in which negotiations will take place. I would like to remind you that you can send any of your grievances to our committee and we will of course look into them.

As for the second recommendation on contracting-out, as Mrs. Feltham noted, it would be good for you to give us examples. Our committee also has the mandate to question the Treasury Board and the Departments about the contracting-out policy. We intend to do so.

Thank you for your testimony today.

Ms Hurens: Thank you, ladies and gentlemen.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): The committee is adjourned.

# APPENDIX "OLLO-2"

A PRESENTATION

TO THE

STANDING JOINT COMMITTEE

OF THE

SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS

ON OFFICIAL LANGUAGES

FEBRUARY 26, 1991

**HOUSE OF COMMONS** 

OTTAWA, CANADA

PRESENTED BY

ALLIANCE FOR THE PRESERVATION

OF ENGLISH IN CANADA

# A PRESENTATION

## TO THE

## STANDING JOINT COMMITTEE

## OF THE

## SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS

# ON OFFICIAL LANGUAGES

## RE: PROPOSED OFFICIAL LANGUAGES REGULATIONS

#### INTRODUCTON

The Alliance for the Preservation of English in Canada (APEC) welcomes this opportunity to pass judgement on the proposed Official Languages Regulations. When APEC appeared before this Committee almost a year ago the membership was 36,000. We now have over 42,000 members.

As far back as April 10, 1990 this organization wrote to the Hon. Robert de Cotret, then President of the Treasury Board, advising him that this organization desired an opportunity to be heard with respect to any proposed regulations.

A copy of this letter was sent to Senator Dalia Wood and to the Official Language Commissioner. At the same time we lodged a complaint with the Official Language Commissioner in which we stressed the necessity for all parties to be heard on this issue, and not just simply those for whom the regulations would be a benefit.

In replying to that letter the Official Languages Commissioner stated as follows:

"On that occasion, it is also likely that a Parliamentary Committee will hold further consultations with all interested parties. This would include representatives of the majority and the minorities, whether English or French speaking, since members of each group must be treated equally."

It was not until APEC had written again on January 9, 1991, to the co-chairmen of this Committee, enclosing copies of previous correspondence, that we received an invitation to appear before this Committee. I do not know how each group can be treated equally if one group has no knowledge of Committee meetings and its activities. Did you or did you not invite the Francophone and Francophile groups to appear before you? Were these groups consulted before the regulations were drafted, as is indicated in the Treasury Board documents?

In the meantime on December 13th of 1990 I note that Mrs. Feltham, MP, had raised the issue in a meeting of this Committee. In Issue 21, page 21 of your proceedings Mrs. Feltham states in part:

"Our regular chairman – our House of Commons Chairman – is a francophone, our Clerk, our Commissioner, most of the people who drafted regulations and every group we have heard from, are francophones.

Mr. Chairman, seventy-five percent of the people in Canada are not francophones and I want to know when we will hear from them.... My colleagues talked about uniting this country. When seventy-five percent of the population has no input does this make for uniting the country?"

Mrs. Feltham was absolutely right when she stated that Canadians did not know that the Committee was discussing these Regulations. It was only because this organization follows the Committee proceedings that we were aware of the Regulations and this Committee's activities. Notwithstanding the Official Languages Commissioner's assurances in May of last year, I would not be here to-day representing APEC if we had not written again on January 9, 1991.

#### SIGNIFICANT DEMAND

The draft of the proposed Official Languages Regulations is truly a remarkable document. Remarkable in the sense that it requires fourteen pages to define "significant demand". It is beyond comprehension what the size of a dictionary would be that required fourteen pages for every definition.

In addition when the Treasury Board released the proposed Regulations it also printed an overview of the draft proposal consisting of four pages, and a description of the draft proposal consisting of eleven pages. The Official Languages Commissioner in presenting the draft proposals to this Committee required twenty—one pages to explain the Regulations.

In analysing these Regulations I can understand why there has been so much verbiage in connection with them. Documents of this nature are usually technical in nature and the Regulations are no exception. There is, however, a tremendous amount of repetition. In a number of sections there is only a change of one or two words making that section any different from the section immediately preceding.

In reviewing and analysing the regulations I had the distinct impression that this was a make-work project for Francophones. I came to the further conclusion that there was no need to have fourteen pages to define "significant demand". The Treasury Board could simply have issued a statement saying "significant demand is where one Francophone makes a demand for service in the French language." A number of the members of this Committee, both past and present, have put forward this viewpoint as the level at which French language services should be provided.

#### SCOPE AND INTENT

From the very beginning the draftsmen have set out to confuse and conceal from the public the scope and intent of these regulations. The interpretation section starts off with the abbreviation "CMA", which we are told means a Census Metropolitan Area....., as used by Statistics Canada. The abbreviation "CSD" means a census subdivision.... as used by Statistics Canada. Who among the general public can relate to these definitions? Who among the general public realizes that these expressions relate to a geographic area? Who among the general public would know that these expressions relate to twenty–five large urban centres across Canada, including the National Capital region? Who among the general public would know that a census metropolitan area with a minority of at least 5,000 includes the cities of Halifax, Saint John, Ouebec, Sherbrooke, Montreal, Sudbury, Toronto, Hamilton, St. Catharines –

Niagara, Windsor, Winnipeg, Calgary, Edmonton and Vancouver. Who among the general public would know that a Census Metropolitan Area with a minority of less than 5,000 and a demand for minority language service of 5% or more would include such cities as Oshawa, Kitchener, London, Victoria, Saskatoon, Thunder Bay, Regina, Trois–Rivières, Chicoutimi–Jonquière and St. John's?

This Committee may take the position that because the Official Languages Act applies to the government and its institutions it is not essential that the general public understand the Regulations. Nothing could be further from the truth. The Official Languages Act as a social engineering project of the Federal government affects the lives of every single Canadian. It is therefore important that the intent and scope of these regulations be readily ascertainable to every Canadian. It is incumbent upon the draftsmen to use language that is comprehensible to the general public.

### **GENERAL RULES**

When the Regulations are examined to determine what constitutes "significant demand", necessitating minority language services, it is impossible to come to any other conclusion than that the drafters of the Regulations set about determining each and every situation in which a Francophone finds himself in this country, then they have devised a regulation which will suit each of those various situations. How else could they end up with fourteen pages of various situations under which minority language services would be required. As indicated previously in Census Metropolitan Areas "CMA" if we don't catch you under a minority of at least 5,000 then we catch you with a minority with less than 5,000.

When we get into the smaller cities, towns, villages and rural areas which are classified under Census subdivisions "CSD", we have such situations as

- (a) Minority of at least 500 equal to 5% of the total population
- (b) Minority of at least 500 but less than 5% of the total population
- (c) Minority of at least 200 and less than 500 but equal to at least 5% of the total population
- (d) Minority of less than 200 but equal to at least 5% of the total population

If you don't find yourself coming within one of those categories then look to:

(e) Service areas (not a "CDS") with a minority of at least 500 and equal to 5% of the total population or a minority of at least 5,000 without reference to the total population.

Then the situation become really tricky with new classifications such as:

- (f) Census subdivisions or service areas where the population figures cannot be determined but minority language services are still required.
- (g) An office which serves all or part of two provinces, one of which is English speaking and the other French speaking
- (h) Offices outside Canada

It is quite obvious that while the drafters pretend to take the size of the linguistic minority to the total population and the volume of communications into consideration, the major factor in determining where minority language service is given is controlled by the provision in the Official Languages Act which allows the Governor General in Council to take into consideration "any other factors considered appropriate". How else can you explain the multiplicity of rules?

#### SPECIFIC RULES

The foregoing rules are considered to be of general application. One would have thought that they included all Francophones wherever they lived in Canada, but just to be sure, the draftsmen set up specific rules which will further extend the application of services in the minority language. Under this heading we have "Specifiable clientele", that is a restricted clientele such as the inmates of the Federal Correctional facilities; maritime communications, air traffic control, place of entry into Canada, airports, railway stations and ferry terminals, conveyances operated by Air Canada, Via Rail and Marine Atlantic, all of which require minority language services subject only to a very small, negligible restriction such as 5% of the demand for service over a period of one year.

Minority language services are required without reference to the number in the minorities or the volume of service for the following:

- (a) health, safety, and security of the public, which includes emergency services at airports, railway stations and ferry terminals, search and rescue operations, signage and announcements with respect to aircraft, train, and ferry services, and notices or signage of hazardous materials.
- (b) the location of a federal office, such as a post office in a national park.
- (c) where the office has a national or international mandate, such as embassies, border crossings, exhibitions, sports, etc.
- (d) other circumstances, such as correspondence, toll free long distance calls, automated systems and signage at federal institutions.

And last but not least is services to the travelling public. Commercial establishments operating out of Federal airports, railway stations, ferry terminals, require minority language services. This would include restaurants, cafeterias, car rental services, travel insurance, ground transportation services, foreign exchange, duty free shops, hotel services, self-service equipment, services provided by carriers, and all printed and pre-recorded material used by any of these services.

After reviewing this extensive and complicated set of requirements it would be difficult for anyone to say where French language services were not required. It should not be surprising to anyone that in many parts of Canada the Regulations have become known as the "French Language Regulations".

## APPLICATION OF THE REGULATION CRITERIA

#### Census

It was one thing to use the Statistics Canada Census records to count people. It is something else again to use their figures for language purposes. These figures are not only inaccurate but they are totally unreliable. The standard

question asked with regard to language requires only a "yes" or a "no". There is no attempt to determine the quantity or quality of the language the person alleges to be able to speak. Certainly this Committee knows that there is a great variation in the fluency of each individual. To the best of my knowledge there are three levels in the civil service, and there are those who are pushing for an even higher level than the present "C" level. The fact that a person has taken high school French might lead that person to answer the question "yes". He or she does not have to prove that ability.

The Official Languages Commissioner in his brief to this Committee admits that the figures are inaccurate, firstly because there is only a sampling of 20% of the Canadian population and secondly because there is a margin of error of 11%. In typical fashion the Commissioner wishes to push the margin of error to the limit in favour of Francophones.

There are all sorts of figures which can be drawn from Statistics Canada language records. Which figure are you going to choose? The single response? The multiple response? The language first spoken? The language first spoken and still retained? The language spoken in the home, or a combination of any of the foregoing? Those who want to fudge the records can take any of these responses and put them together to serve their own purposes. Let me give you an example. The Commissioner states that the Francophone population of Ontario is 5.3%. Where did he get this figure? I looked at the Statistics records for 1981 and 1986 and I find that those who claim to speak the French language as their mother tongue and still understand it are 4.6%. When I look further into this matter I find that those who claim to have French as their mother tongue and use that language in their home amount to only 3.6%. Under that criteria the province of Ontario falls well below the 5% figure. I can well understand why the Commissioner would like to remove the 5% clause and just refer to the Provinces of Ontario, Quebec and New Brunswick.

### Percentage of Population

It has been suggested that the percentage of population be eliminated from the numerical requirements with respect to providing French language services. To do so would totally distort the service area which the Regulations are attempting to establish. In fact it might very well make some of the sections totally redundant. The question that should be answered is not whether the percentage of population should remain, but whether it should remain at 5%. If we have to live with these Regulations an increase to 10% or 15% would be much more realistic.

### Percentage Demand

Throughout the Regulations the figure of 5% is used with respect to demand. This percentage is far too low and totally unrealistic. In addition the 5% figure can be faked, particularly in the smaller communities. In Ontario we are aware of Francophone communities who wish a particular institution to be designated for French language services creating their own demand by telephoning in and requiring that they be spoken to in French. Can't you just see the hypothetical town of 100 people, referred to in previous records of this committee, with its family of five Francophones, parading to the Post Office individually to establish a 5% quota, in order to obtain or retain services in the French language.

The Commissioner would have you believe that the proper criteria here is the amount of time that a Federal institution has to spend in servicing minority language individuals, and not the percentage of the population which the minority community represents. Time is one of the easiest commodities to waste. Anyone who wanted to appear the least bit obtuse in a federal office could use up time like it was going out of style. It is very interesting to note, however, that the Commissioner when dealing with border posts totally disassociates himself from the time factor. He states:

"In evaluating demand at the border, would all travellers, both Canadian and non-Canadian, be counted? If so, Francophone linguistic minorities will find themselves penalized."

But surely handling non-Canadians involves a time factor. Why should'nt the Francophones be counted in with the total number processed at a given border post. His suggestion here, however, is to lower the demand threshold below five percent. As I said earlier, the demand threshold should be increased to eliminate the manipulation of this component.

### IMPLEMENTATION OF REGULATIONS

The Official Languages Act is one of the most divisive, discriminatory and destructive pieces of legislation ever enacted by a government in Canada. It was and is social engineering on a massive scale by government without the consent of the people. Much of the internal unrest in Canada to-day stems from the Official Languages Act and its implementation.

Prior to 1968 there were no language problems in Canada save and except the possible exception of the province of Quebec. People who immigrated to English–speaking Canada were fully aware that the language of the provinces was English. They were also aware that the educational programs offered by those provinces were in the English language. All immigrants, including Francophones, accepted this fact and were content until the government intervened by enacting the Official Languages Act.

The implementation of these Regulations would take effect in provinces where the Francophone population ranges from three-tenths of one percent in Newfoundland to less than 5% in the other provinces save and except the province of New Brunswick. The Western provinces particularly are sparsely settled and communities by and large are small. The implementation of these Regulations in Federal offices would be disruptive and divisive in these smaller communities.

The designation of any job as bilingual would result in the employment of not just one person but two or three people, and in all likelihood those people would be Francophones. I would draw the Committee's attention to Issue 6, page 12, of the Committee's proceedings on the 10th of February, 1987. At that time Mr. Cloutier of Canada Post Corporation was being interviewed by the Committee, and he stated as follows:

"In small offices we need three bilingual employees to provide bilingual services at one wicket. Service must be provided at meal times and during coffee breaks. We work with unionized people who have certain rights. We must also provide service when employees are on sick leave or other types of leave. It gets complicated but we are working on the problem."

In a similar vein I draw your attention to Issue 22, page 6, the 30th of January, 1991. Deputy Commissioner Moffat of the R.C.M.P. was being interviewed. In discussing the three man detachment at Gravelbourg, Saskatchewan, the Deputy Commissioner said:

"...if it is that small we always have two. Two of the three would be able to provide service in both official languages."

The question which comes out of this interchange is not whether it is possible for the R.C.M.P. to provide two bilingual staff out of three in this detachment, but the resentment that flows from the fact that Francophones are moved in to take over the majority of jobs because there is a minuscule French population in the area.

APEC is perfectly aware that the classification of a job as bilingual does not necessarily mean that the person will be a Francophone. It is not only anticipated but it is expected that the holder of that office or job will be a Francophone. It has been demonstrated on many occasions in this Committee that that is exactly what is expected. As an indication of that position I draw your attention to page 17 of the same issue of your proceedings, when Mr. Edmonston is questioning Deputy Commissioner Moffat concerning the R.C.M.P.'s refusal to pay bilingual bonuses. He asks the following question of the Deputy Commissioner:

"How many people would you say have been affected by what I would call an anti-Francophone policy that has been in effect since 1976, I believe?"

It could only be an anti-Francophone policy in the event that the expectation was that all or most bilingual people would be Francophones.

In addition we have the experience in Ontario in the implementation of the French Language Services Act where it was not enough to provide bilingual services. The Francophones demanded to be served in the French milieu.

#### DISTORTED VIEWPOINT

It is the duty of the Commissioner of Offical Languages to promote the equality and status of two official languages. It is difficult to reconcile that duty with some of the statements which the Commissioner has made in his brief.

The Commissioner states that the rights of the majority communities, it should be remembered, are guaranteed by the Act. I challenge the Commissioner to show me that such guarantee exists. The whole concept of the Official Languages Act is to create a special status for official language minorities. Every enhancement of the rights of official language minorities derogates from the rights of the official language majorities. In the province of Quebec the official language majority is protected by the provincial Bill 101 as amended by the infamous Bill 178. The Federal government had the power to rectify that situation and chose not to act. In English speaking Canada there is no similar legislation which guarantees language rights.

The Commissioner further stated: "thus, the enforcement of the Regulations should not result in any unjustified withdrawal or reduction of services. It should, therefore, if at all possible, ensure the existing services are maintained." With all due respect, that is not the function of Regulations. Regulations may be the nuts and bolts of the implementation procedure, but they also determine the parameter in which the Act is supposed to work. I am sure that the Commissioner would be the first to agree that any institution or department that has not brought itself up to the standards of the Regulations should do so without delay. By the same token, therefore, those who have exceeded the requirements of the Regulations should bring themselves within the scope and intent of those same Regulations.

In dealing with census statistics with respect to language the Commissioner states: "We believe it is fair and necessary that this margin be confirmed by a rule of interpretation giving the minority the benefit of the most generous statistics." The statistical base is chosen by the government. If there is something faulty with that statistical base then it should be corrected. If both sides are living by the same statistical base that's fair. To make a rule that allows one side to fudge the figures is totally unacceptable to any sense of justice or fair play.

In dealing with a proportion of offices based on the percentage of minority to the total population the Commissioner suggests that an obligation to consult with the minority communities should be inserted into the

Regulations. We have no objection to consultation, but consultation with one side only? This is just one more attempt to stack the deck.

Give him an inch and he will take a mile is an expression that fits the Commissioner very well. It is not enough for the Commissioner that the Regulations provide special status for what is called "restricted clientele", being a definable group of people at a specific place; the Commissioner wants to extend that to be restricted clientele's family wherever they may live. It is because we are dealing with an identifiable group at an identifiable place that the Regulation is being introduced. It is the group that is being serviced, not the family members of the group.

### **COSTS**

Throughout the hearings on these regulations very little has been said about the cost of implementation. What has been said is suspect.

Mr. Loiselle, the President of the Treasury Board, stated (December 4, 1990) that 150 federal institutions of government would be affected. His estimated cost was \$15 million to \$20 million.

The forgoing figures are suspect when one considers that the Department of Employment and Immigration alone has a projected cost of \$10 million as a result of the need for training 150 persons years, and an expenditure of \$3 million on travel and accommodation costs. (Jan. 30, 1991)

None of the groups that have made presentations has given the costs of implementation any thought. APEC is asking and wants to know if any comprehensive study or estimates are available. Does the Committee simply assume that the costs are somebody else's responsibility?

#### RECOMMENDATIONS

1. The primary recommendation is that these Regulations should be withdrawn by the government until such time as Canada's Constitutional Crisis has been resolved.

In the event that the government intends to proceed with these Regulations the following amendments should be made:

- 2. The interpretation section should be amended to more fully define Census Metropolitan Area and Census Subdivision.
- 3. All references to 5% of the total population should be amended to read 10%.
- 4. All references to 5% of demand from the public for service should be amended to read 10%.

### CANADA'S CONSTITUTIONAL CRISIS

It must be readily apparent to the members of this Committee that Canada is indeed in a constitutional crisis, and that crisis has developed largely because of friction between the French-speaking people and the English-speaking people of this country. To implement these language Regulations at this time will only increase the

friction that exists between the two groups. It is not difficult to understand the pressure by bureaucrats to implement these Regulations. The Official Languages Act is their power base. Without it they are nothing. By and large the bureaucrats who are enforcing this legislation are Francophones, not only in the Treasury Board, but in the Secretary of State's office and indeed in the Official Languages Commissioner's office.

What I cannot understand is why this Committee would not recommend that there be no implementation of these Regulations until the Constitutional crisis has passed. What never ceases to amaze me is politician's absolute refusal to acknowledge that they are the source of the discontent in this country; that they are the cause of the Constitutional crisis; that they are the problem, not the solution.

This organization has never at any time either advocated or supported the separation of Quebec from the rest of Canada. It should be apparent to all that Quebec is fast reaching the point where the question to ask is not if Quebec separates, but when Quebec separates. If that should happen then the Official Languages Act for certain will cease to exist. The contents of these Regulations would then become purely academic.

This is another reason why these Regulations should be held in abeyance pending a resolution of Canada's Constitutional crisis. Under the circumstances the only possible reason you could have for pushing these Regulations at this time is that the implementation of the Regulations is in fact a make-work project for Francophones.

Respectfully submitted

Ronald P. Leitch President

# APPENDICE «OLLO-2»

MÉMOIRE PRÉSENTÉ AU

COMITÉ MIXTE PERMANENT

DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

SUR LES LANGUES OFFICIELLES

26 FÉVRIER 1991 OTTAWA, CANADA

par

L'ALLIANCE FOR THE PRESERVATION
OF ENGLISH IN CANADA

## MÉMOIRE PRÉSENTÉ

## AU COMITÉ MIXTE PERMANENT

## DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

### SUR LES LANGUES OFFICIELLES

### AU SUJET DU PROJET DE RÈGLEMENT SUR LES LANGUES OFFICIELLES

#### INTRODUCTION

L'Alliance for the Preservation of English in Canada (APEC) est heureuse de pouvoir exprimer ses vues sur le projet de règlement sur les langues officielles. Lorsqu'elle a témoigné devant le comité il y a près d'un an, notre association comptait 36 000 membres. Elle en compte aujourd'hui plus de 42 000.

Dès le 10 avril 1990, l'APEC informait par écrit l'hon. Robert de Cotret, alors président du Conseil du Trésor, qu'elle souhaitait se faire entendre sur le projet de règlement. Elle a envoyé une copie de la lettre à la sénatrice Dalia Wood et au commissaire aux langues officielles. À la même époque, nous avons déposé auprès du commissaire aux langues officielles une plainte dans laquelle nous insistions sur la nécessité d'offrir à tous l'occasion d'exprimer leurs vues sur le projet de règlement, non seulement à ceux qui en bénéficieront.

Dans sa réponse, le commissaire a déclaré ce qui suit :

"À ce moment-là, un comité parlementaire tiendra sans doute des consultations auprès de tous les intéressés, entre autres, les représentants de la majorité et des minorités, qu'elles soient d'expression anglaise ou française, puisque tous les groupes doivent être traités de la même façon."

Il a fallu que l'APEC écrive à nouveau, le 9 janvier 1991, au coprésident de votre comité en joignant à la lettre copie de la correspondance antérieure pour être enfin invitée à témoigner devant vous. Je ne vois pas comment on peut prétendre traiter tous les groupes de la même façon lorsque l'un d'entre eux n'est pas au courant des réunions de votre comité ou de ses activités. Avezvous <u>invité</u> oui ou non les groupes francophones et francophiles à témoigner devant vous? A-t-on consulté ces groupes avant de rédiger le règlement comme il est dit dans la documentation du Conseil du Trésor?

Entre-temps, le 13 décembre 1990, j'ai écrit à M<sup>me</sup> Feltham, députée, qui avait soulevé la question lors d'une de vos réunions.

À la page 21 du fascicule  $n^{\circ}$  21 de vos Procès-verbaux,  $M^{me}$  Feltham déclare, entre autres choses :

"Notre coprésident de la Chambre des communes est francophone, notre greffier, notre commissaire, presque tous ceux qui ont rédigé le règlement et tous les groupes que nous avons entendus sont francophones.

Monsieur le président, 75 p. 100 des Canadiens ne sont pas francophones, et je veux savoir quand nous les entendrons...

Mes collègues parlent d'unité nationale. Lorsque 75 p. 100 de la population n'a pas voix au chapitre, fait-on avancer la cause de l'unité nationale?

M<sup>me</sup> Feltham a parfaitement raison lorsqu'elle déclare que les Canadiens ignoraient que votre comité se penchait sur ce règlement. C'est uniquement parce que nous suivons vos travaux que nous l'avons su. Malgré les assurances que nous a données le commissaire aux langues officielles en mai dernier, je ne serais pas là aujourd'hui si nous n'avions pas réitéré notre demande le 9 janvier 1991.

#### **DEMANDE IMPORTANTE**

Le projet de règlement sur les langues officielles est un texte vraiment remarquable. Remarquable dans la mesure où il consacre quatorze pages à la définition de la notion de "demande importante". Imaginez l'épaisseur d'un dictionnaire qui consacrerait à chaque définition quatorze pages!

En outre, en rendant public le projet de règlement, le Conseil du Trésor en a fourni un aperçu de quatre pages et une description d'onze pages. Lorsque le commissaire aux langues officielles vous a présenté le projet, il a eu besoin de vingt et une pages pour vous l'expliquer.

Après avoir analysé ce règlement, je comprends pourquoi il y a tant de paperasse à son sujet. Les textes de ce genre sont habituellement techniques et ce règlement ne fait pas exception à la règle. On y trouve, cependant, énormément de répétitions. Plusieurs articles ne se distinguent que par un mot ou deux.

En analysant le règlement, j'ai eu la nette impression qu'il s'agissait d'un projet de création d'emplois pour les francophones. J'en suis venu à la conclusion, par ailleurs, qu'il n'était pas

nécessaire de consacrer quatorze pages à la définition de "demande importante". Le Conseil du Trésor aurait aussi bien pu déclarer officiellement qu'"il y a demande suffisante dès qu'un francophone demande un service dans sa langue". C'est d'ailleurs l'opinion qu'ont exprimée plusieurs des membres anciens et actuels de votre comité.

#### PORTÉE ET ESPRIT DU RÈGLEMENT

D'entrée de jeu, les rédacteurs cherchent à cacher au public la portée et l'esprit du règlement. Dans l'article des définitions, on apprend que le sigle "CMA" désigne une "région métropolitaine de recensement" utilisée par Statistique Canada, que le sigle "CSD" désigne une "subdivision de recensement" utilisée par Statistique Canada. Combien y a-t-il de Canadiens ordinaires qui comprennent ces définitions? Combien y en a-t-il qui savent qu'il s'agit d'entités géographiques? qui savent que ces expressions désignent vingt-cinq grandes agglomérations canadiennes, y compris la région de la Capitale nationale? qui savent que parmi les régions métropolitaines de recensement ayant une minorité d'au moins 5 000 personnes figurent Halifax, Saint-Jean (Nouveau-Brunswick), Québec, Sherbrooke, Montréal, Sudbury, Toronto, Hamilton, St. Catharine-Niagara, Windsor, Winnipeg, Calgary, Edmonton et Vancouver? Combien y en a-t-il qui savent que parmi les régions métropolitaines de recensement ayant une minorité de moins de 5 000 personnes et une demande de services en langue minoritaire de plus de 5 p. 100 figurent Oshawa, Kitchener, London, Victoria, Saskatoon, Thunder Bay, Regina, Trois-Rivières, Chicoutimi-Jonquière et Saint-Jean (Terre-Neuve)?

Le comité soutiendra que, comme la Loi sur les langues officielles s'applique au gouvernement et à ses institutions, il n'est pas essentiel que le grand public en comprenne le règlement d'application. Il n'y a rien de plus faux. En tant qu'entreprise de sociologie appliquée, la Loi sur les langues officielles a des répercussions sur la vie de tous les Canadiens. Il importe donc que tous les Canadiens puissent en déterminer aisément la portée et l'esprit. Il incombe aux rédacteurs d'utiliser un langage accessible au grand public.

#### CIRCONSTANCES GÉNÉRALES

Lorsqu'on consulte le règlement pour savoir ce qui constitue une "demande importante" de services en langue minoritaire, on est forcé de conclure que les rédacteurs ont cherché à cerner toutes les situations où un francophone peut se trouver au Canada et à concevoir une règle pour chacune d'entre elles. Comment expliquer autrement qu'il faille quatorze pages pour décrire les diverses circonstances dans lesquelles il faut assurer les services en langue minoritaire? Comme il ressort de la définition de "région métropolitaine de recensement", si on ne vous attrape pas avec une minorité de plus de 5 000 personnes, on ne vous manquera pas avec une minorité de moins de 5 000 personnes.

Lorsqu'il s'agit de petites villes, de villages et de régions rurales, c'est-à-dire des subdivisions de recensement, on trouve :

- a) les subdivisions où la minorité compte au moins 500 personnes représentant 5 p. 100 de la population totale;
- b) les subdivisions où la minorité compte au moins 500 personnes représentant moins de 5 p. 100 de la population totale;
- c) les subdivisions où la minorité compte entre 200 et 500 personnes représentant au moins 5 p. 100 de la population totale;
- d) les subdivisions où la minorité compte moins de 200 personnes représentant néanmoins 5 p. 100 de la population totale;

Si vous n'entrez pas dans une de ces catégories, attention! Il y a aussi :

e) les aires de service (qui ne sont pas des subdivisions de recensement) où la minorité compte au moins 500 personnes représentant 5 p. 100 de la population totale ou au moins 5 000 personnes sans égard à la population totale.

Et les choses se corsent lorsqu'on en vient à des catégories comme les suivantes :

- f) les subdivisions de recensement ou aires de service où on ne peut pas déterminer combien de personnes compte la minorité, mais où il faut tout de même assurer les services en langue minoritaire;
- g) les bureaux qui desservent tout ou partie de deux provinces, l'une anglophone et l'autre francophone;
- h) les bureaux à l'extérieur du Canada.

Il saute aux yeux que, bien que les rédacteurs prétendent tenir compte de la taille de la minorité linguistique par rapport à la population totale et de l'ampleur de la demande de services, ce qui détermine d'abord et avant tout l'obligation d'assurer les services en langue minoritaire, c'est la disposition de la Loi sur les langues officielles qui permet au gouverneur en conseil de tenir compte "de tout autre facteur jugé approprié". Comment expliquer autrement la multiplicité des règles?

## CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

Il a été jusqu'ici question des circonstances générales. On pourrait penser qu'elles englobaient tous les francophones où qu'ils habitent, mais, pour plus de sûreté, les rédacteurs ont prévu des circonstances particulières où il faut assurer les services en langue minoritaire. Sous cette rubrique, on trouve la notion de "clientèle identifiable", c'est-à-dire une clientèle restreinte comme les détenus d'un pénitencier fédéral ou comme celle des communications maritimes, du contrôle de la circulation aérienne, des lieux d'entrée au Canada, des gares ferroviaires et de traversiers, des moyens de transport offerts par Air Canada, Via Rail et Marine Atlantic. Dans tous ces cas, il faut assurer les services en langue minoritaire sous réserve d'une restriction toute petite et négligeable, à savoir qu'au moins 5 p. 100 de la demande de services se fait dans la langue minoritaire au cours d'une année.

Il faut assurer les services en langue minoritaire sans égard à la taille de la minorité ou à l'ampleur de la demande de service dans les cas suivants :

- a) cas touchant à la santé ou à la sécurité du public, ce qui englobe les services d'urgence aux aéroports, aux gares ferroviaires et de traversiers, les opérations de recherche et de sauvetage, les moyens de signalisation et les messages publics dans les aéronefs, les trains et les traversiers et les avis ou les messages de mise en garde contre des produits dangereux.
- b) les cas touchant à l'emplacement du bureau fédéral, comme un bureau de poste dans un parc national;
- c) les cas liés au caractère national ou international du mandat du bureau, comme les ambassades, les postes frontaliers, les expositions, les compétitions sportives, etc.
- d) les autres circonstances, comme le service de correspondance, le service d'appel interurbain sans frais, les systèmes informatiques et les moyens de signalisation des institutions fédérales.

Mais ce n'est pas tout. Il y a les services offerts aux voyageurs. Les établissements commerciaux qui opèrent dans les aéroports et dans les gares ferroviaires ou de traversiers fédéraux doivent offrir leurs services en langue minoritaire. Il s'agit des restaurants, des cafétérias, des agences de location de voitures, de la vente d'assurance-voyage, des services de transport terrestre, des bureaux de change, des boutiques hors taxes, des

services hôteliers, des appareils libre-service, des services fournis par les transporteurs et de la documentation imprimée ou enregistrée dont se servent tous ces services.

Devant un tel fouillis d'exigences, on voit mal où il n'est pas nécessaire d'assurer les services en français. Comment s'étonner que, dans bien des régions anglophones, on en soit venu à appeler ce règlement le règlement sur la langue française?

## APPLICATION DES CRITÈRES DU RÈGLEMENT

#### Recensement

C'est une chose d'utiliser les données de recensement de Statistique Canada pour compter les gens, c'en est une autre de les utiliser à des fins linguistiques. Ces chiffres sont non seulement inexacts, ils ne sont absolument pas dignes de foi. À la question normalisée qu'on pose au sujet de la langue, il suffit de répondre par un oui ou par un non. On n'essaie pas de déterminer la qualité de la langue que la personne prétend pouvoir parler ni l'ampleur de l'usage qu'elle en fait. Le comité n'est pas sans savoir que la compétence linguistique varie énormément d'une personne à l'autre. À ma connaissance, il y a trois niveaux de compétence dans la fonction publique et il se trouve des gens qui voudraient qu'on en établisse un quatrième au-dessus de l'actuel niveau "C". Si quelqu'un a suivi des cours de français à l'école secondaire, il pourrait être porté à répondre oui à la question. Il ne lui est pas nécessaire de prouver ce qu'il avance.

Dans son mémoire au comité, le commissaire aux langues officielles admet que les chiffres sont inexacts, d'abord parce qu'ils dérivent d'un échantillon de 20 p. 100 de la population, ensuite parce qu'il y a une marge d'erreur de 11 p. 100. Comme il fallait s'y attendre, il souhaite tourner au maximum cette marge d'erreur à l'avantage des francophones.

On peut tirer toutes sortes de chiffres des données linguistiques de Statistique Canada. Lequel allez-vous choisir? La réponse unique? La réponse multiple? La langue parlée en premier? La langue parlée en premier et conservée? La langue parlée à la maison? Ou un mélange de tout cela? Ceux qui veulent brouiller les données peuvent choisir les données qui font leur affaire. Voici un exemple. Le commissaire déclare que la population francophone de l'Ontario est de 5,3 p. 100. Où a-t-il pris ce chiffre? En consultant les documents de Statistique Canada pour 1981 et 1986, j'ai découvert que les Ontariens qui déclarent le français comme langue maternelle et qui prétendent encore le comprendre ne comptent que pour 4,6 p. 100 de la population. En creusant davantage, j'ai constaté que ceux qui déclarent le français comme

langue maternelle et comme langue d'usage à la maison ne comptent que pour 3,6 p. 100 de la population. Au regard de ces critères, la province d'Ontario compte beaucoup moins que 5 p. 100 de francophones. Je comprends fort bien pourquoi le commissaire voudrait supprimer la règle des 5 p. 100 et qu'on ne parle que des provinces de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick?

# Pourcentage de la population

On propose d'éliminer le pourcentage de la population des critères numériques de l'obligation d'assurer les services en français. Cette mesure aurait pour résultat de fausser la notion d'aire de service qu'on tente d'établir dans le règlement. En fait, elle pourrait fort bien rendre quelques articles tout à fait inutiles. Au fond, il ne s'agit pas de savoir s'il faut conserver le critère du pourcentage de la population, mais bien s'il faut le maintenir à 5 p. 100. Si nous devons vivre avec ce règlement, il serait beaucoup plus réaliste de mettre la barre à 10 ou à 15 p. 100.

## Pourcentage de la demande

Partout dans le règlement, il est question de 5 p. 100 de la demande. Ce pourcentage est beaucoup trop faible et manque totalement de réalisme. En outre, on peut trafiquer cette donnée, notamment dans les petites localités. En Ontario, il y a des localités francophones qui, pour qu'une institution offre ses services en français, créent leur propre demande en téléphonant et en exigeant qu'on leur parle en français. Imaginez la petite ville hypothétique de 100 habitants où les cinq membres de l'unique famille francophone se rendent tour à tour au bureau de poste pour créer la demande de 5 p. 100 nécessaire pour obtenir ou conserver les services en français.

Le commissaire voudrait nous faire croire qu'il s'agit du nombre d'heures qu'une institution fédérale doit consacrer aux services en langue minoritaire, non pas du pourcentage de la population que représente la minorité. Le temps est une des denrées qui se gaspillent le plus facilement. Quiconque voudrait se montrer un petit peu dur de comprenette pourrait faire perdre énormément de temps à un fonctionnaire. Notons cependant que, lorsqu'il s'agit des postes frontaliers, le commissaire ne parle plus du tout du facteur temps. Il déclare :

Pour évaluer la demande à un poste frontalier, faudrait-il compter tous les voyageurs, les Canadiens comme les étrangers. Si oui, les minorités linguistiques francophones seront pénalisées.

Mais il faut sûrement consacrer du temps aux étrangers. Pourquoi les francophones ne seraient-ils pas comptés dans le nombre total de personnes qui sont desservies à un poste frontalier? Ce qu'il propose dans ce cas, c'est d'abaisser le seuil de 5 p. 100. Comme je l'ai dit tout à l'heure, il faudrait plutôt le relever pour éliminer la manipulation de cette donnée.

#### MISE EN OEUVRE DU RÈGLEMENT

La Loi sur les langues officielles compte parmi les textes de loi les plus controversés, discriminatoires et pernicieux que le gouvernement du Canada ait jamais adoptés. Il s'agit d'une entreprise de sociologie appliquée d'envergure colossale que le gouvernement poursuit sans le consentement de la population. Une bonne part de nos tensions internes découlent de la Loi sur les langues officielles et de son règlement d'application.

Avant 1968, il n'y avait pas de problèmes linguistiques au Canada sauf peut-être au Québec. Ceux qui immigraient au Canada anglais savaient parfaitement que l'anglais y était la langue d'usage. Ils savaient également que l'enseignement se donnait en anglais. Tous les immigrants, y compris les francophones, ont accepté ce fait et s'en sont accommodés jusqu'à ce que le gouvernement fasse adopter la Loi sur les langues officielles.

Ce règlement s'appliquerait aux provinces où la population francophone varie entre 0,03 p. 100 à Terre-Neuve et moins de 5 p. 100 dans les autres provinces sauf le Nouveau-Brunswick. Les provinces de l'Ouest sont faiblement peuplées et la plupart de leurs agglomérations sont de petite taille. Dans ces petites localités, la mise en oeuvre de ce règlement provoquera des discordes et des bouleversements.

La création d'un poste bilingue entraînerait l'embauche non pas d'une personne, mais de deux ou trois, le plus souvent des francophones. Je vous renvoie à la page 12 du fascicule n° 6 de vos procès-verbaux, celui du 10 février 1987. Voici ce que M. Cloutier, de la Société canadienne des postes, déclare au comité :

Dans les petits bureaux, il nous faut trois employés bilingues pour assurer le service au guichet. Il faut assurer le service pendant l'heure des repas et les pauses-café. Nos employés sont syndiqués et ils ont certains droits. Nous devons également assurer le service pendant leurs congés. Ce n'est pas du tout repos, mais nous tâchons d'y arriver.

Dans la même veine, je vous renvoie à la page 6 du fascicule  $n^{\circ}$  22 du 30 janvier 1991. En parlant du détachement de Gravelbourg, en Saskatchewan, le sous-commissaire Moffat de la GRC déclare ce qui suit :

(...) quand l'effectif est aussi réduit, nous avons toujours deux personnes, sur trois, qui sont en mesure d'assurer le service dans les deux langues officielles.

Le problème, en l'occurrence, ce n'est pas l'obligation faite à la GRC d'affecter à ce détachement deux agents bilingues sur trois, c'est le ressentiment de ceux qui voient les francophones décrocher la majorité des emplois d'une région tout simplement parce qu'elle compte une population francophone minuscule.

L'APEC sait parfaitement que ce n'est pas parce qu'un poste est déclaré bilingue que sont titulaire sera un francophone. Mais on s'attend à ce qu'il le soit. Il vous a été démontré à plusieurs occasions que c'est exactement ce à quoi on s'attend. Je vous renvoie, à ce sujet, à la page 17 du même fascicule où M. Edmonston, interrogeant le sous-commissaire Moffat au sujet du refus de la GRC de verser les primes au bilinguisme, lui pose la question suivante:

D'après vous, combien de personnes de la GRC sont affectées par cette politique que je qualifie d'antifrançaise et qui existe depuis 1976, je crois?

Or, il ne pourrait s'agir d'une politique antifrançaise que si on s'attendait à ce que la plupart des employés bilingues, sinon tous, soient bilingues.

Par ailleurs, lorsque la Loi sur les services en langue française est entrée en vigueur en Ontario, les francophones ont jugé qu'il ne suffisait pas d'offrir des services bilingues. Ils exigent d'être servis dans un milieu français.

#### DEUX POIDS DEUX MESURES

Le commissaire aux langues officielles a le devoir de promouvoir l'égalité de statut des deux langues officielles, mais il est difficile de concilier ce devoir avec quelques-unes des déclarations de son mémoire.

Le commissaire rappelle que les droits de la majorité sont protégés par la loi. Je le mets au défi de m'indiquer l'article en question. L'objet de la Loi sur les langues officielles, c'est de conférer un statut particulier aux minorités de langue officielle. Tout ce qui rehausse les droits de la minorité de langue officielle

affaiblit ceux de la majorité de langue officielle. Au Québec, la majorité de langue officielle est protégée par la loi 101 modifiée par la tristement célèbre loi 178. Le gouvernement fédéral avait le pouvoir de désavouer cette loi, mais il n'en a rien fait. Au Canada, il n'y a pas de loi semblable pour protéger les droits linguistiques.

Le commissaire déclare ensuite : "Par conséquent, la mise en oeuvre du règlement ne devrait pas entraîner l'abolition ou la réduction injustifiée de services. Elle devrait donc, dans la mesure du possible, assurer le maintien des services existants." Sauf respect, ce n'est pas là un des objectifs du règlement. Le règlement constitue peut-être la cuisine du processus de mise en oeuvre, mais il détermine aussi les paramètres d'application de la loi. Je suis certain que le commissaire serait le premier à soutenir que toute les institutions qui ne respectent pas les normes du règlement doivent le faire dans les meilleurs délais. Or, si elles les ont dépassées, ne devraient-elles pas faire marche arrière pour respecter la portée et l'esprit du règlement?

Au sujet des statistiques du recensement concernant la langue, le commissaire déclare : "Nous croyons juste et nécessaire de confirmer cette marge par une règle d'interprétation donnant à la minorité le bénéfice de la statistique la plus généreuse." La base statistique est choisie par le gouvernement. Si elle laisse à désirer, il faudrait la corriger. Ce n'est que justice que les statistiques employées soient les mêmes pour tous. Et il est tout à fait injuste et déloyal de permettre à certains de trafiquer les chiffres.

Au sujet du nombre de bureaux nécessaires par rapport à l'importance de la minorité dans la population totale, le commissaire propose d'inclure dans le règlement l'obligation de consulter les communautés minoritaires. Nous n'avons rien contre les consultations, mais qu'on consulte les deux côtés? Il s'agit là tout simplement d'une autre tentative de fausser la donne en faveur des francophones.

Donnez-lui-en un pouce, il en demandera une verge. Voilà une expression qui convient à merveille au commissaire. Il ne lui suffit pas que le règlement accorde un statut particulier à ce qu'on appelle une "clientèle restreinte", c'est-à-dire à un groupe identifiable de gens dans un endroit donné. Non. Il veut étendre ce droit aux familles de la clientèle restreinte où qu'elles habitent. C'est parce qu'on a affaire à un groupe identifiable à

un endroit identifiable que ce règlement est adopté. Ce sont les membres de ce groupe qu'il s'agit de desservir, non pas leurs familles.

### COÛTS

Tout au long de vos audiences sur ce règlement, il a été très peu question du coût de sa mise en oeuvre. Et ce qui s'est dit est contestable.

M. Loiselle, président du Conseil du Trésor, a déclaré, le 4 décembre 1990, que le règlement touchera 150 institutions fédérales. Il estime que sa mise en oeuvre coûtera entre 15 et 20 millions de dollars.

Ces chiffres sont contestables lorsqu'on songe que le seul ministère de l'Emploi et de l'Immigration prévoit qu'il lui en coûtera 10 millions de dollars au titre de la formation de 150 années-personnes et 3 millions au titre des frais de déplacement et d'hébergement (30 janvier 1991).

Aucun des groupes qui ont témoigné devant vous n'a songé vraiment au coût de mise en oeuvre du règlement. L'APEC veut savoir s'il existe des études ou des estimations complètes à ce sujet. Le comité suppose-t-il tout simplement que les coûts sont à la charge d'un autre?

#### RECOMMANDATIONS

1. D'abord et avant tout, que le gouvernement retire ce projet de règlement jusqu'à ce que se règle la crise constitutionnelle en cours.

Dans l'éventualité où le gouvernement déciderait d'appliquer ce règlement, il faudrait lui apporter les modifications suivantes :

- 2. Il faudrait, à l'article 2, mieux définir "région métropolitaine de recensement" et "subdivision de recensement".
- 3. Il faudrait faire passer le seuil de 5 p. 100 de la population à 10 p. 100.
- 4. Il faudrait faire passer le seuil de 5 p. 100 de la demande de service à 10 p. 100.

#### LA CRISE CONSTITUTIONNELLE

Les membres du comité ne sont pas sans savoir que le Canada traverse une crise constitutionnelle et que cette crise découle

largement de la friction entre les francophones et les anglophones. La mise en oeuvre de ce règlement linguistique à l'heure actuelle ne ferait qu'aviver ces tensions. On comprend sans peine pourquoi les bureaucrates y tiennent tant. La Loi sur les langues officielles est à la base de leur pouvoir. Sans elle, ils ne sont rien. En général, les bureaucrates qui appliquent cette loi sont des francophones, non seulement au Conseil du Trésor, mais au Secrétariat d'État et au bureau du commissaire aux langues officielles.

Ce que je ne comprends pas, c'est pourquoi le comité ne recommanderait pas que ce règlement ne soit mis en oeuvre qu'après le règlement de la crise constitutionnelle. Ce qui ne cesse de m'étonner, c'est que les politiciens refusent absolument de reconnaître qu'il est à l'origine du mécontentement de la population, de la crise constitutionnelle, qu'il est le problème, non pas la solution.

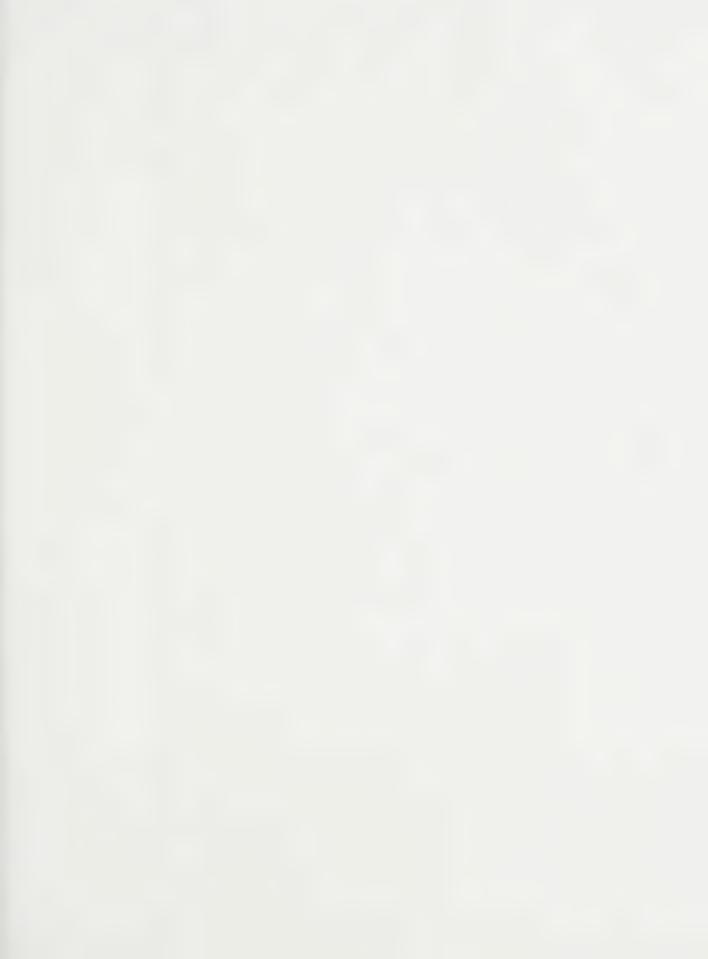
Notre organisation n'a jamais préconisé la séparation du Québec. Il devrait sauter aux yeux de tous que le Québec s'approche rapidement du moment où la question ne sera plus <u>s'il</u> se sépare, mais <u>quand</u> il le fera. Si cela arrivait, il est certain que la Loi sur les langues officielles disparaîtrait. Quant à ce règlement, il ne présenterait plus alors aucun intérêt.

C'est là une autre raison pour mettre ce règlement en veilleuse jusqu'à ce soit réglée la crise constitutionnelle. Si vous persistez tout de même à vouloir le mettre en oeuvre, c'est qu'il s'agit d'un programme de création d'emplois pour les francophones.

Respectueusement soumis,

Le président, Ronald P. Leitch









### MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

#### WITNESSES

From the Public Service Alliance of Canada:

Joane Hurens, Executive Vice-President

Luise Czernenko, Director, Social and Occupational Rights Branch.

#### **TÉMOINS**

De l'Alliance de la Fonction publique du Canada:

Joane Hurens, vice-présidente exécutive;

Luise Czernenko, directrice, Direction des droits sociaux et professionnels.



SENATE

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 31

Wednesday, March 6, 1991

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P. **SÉNAT** 

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 31

Le mercredi 6 mars 1991

Coprésidents:

Sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on

Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

## Official Languages

## Langues officielles

#### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C. 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

#### CONCERNANT:

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

#### WITNESSES:

(See back cover)

#### TÉMOINS:

(Voir à l'endos)



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

# STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen:

Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch–Staunton Louis–J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Ouorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

#### COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(9)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

#### MINUTES OF PROCEEDINGS

WEDNESDAY, MARCH 6, 1991 (35)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 3:30 o'clock p.m. this day, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator Louis-J. Robichaud and the Honourable John Lynch-Staunton.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Coline Campbell, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Jean-Robert Gauthier, Ricardo Lopez and Walter Van De Walle.

Acting Members present: Réginald Bélair for Robert Kilger and Phillip Edmonston for Ian Waddell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe, Daniel Dupras and Grant Purves, Research Officers.

Witnesses: From the Treasury Board: Madeleine Ouellon, Deputy Secretary, Official Languages Branch; Warren Newman, Counsel, Human Rights Law; Cornelius von Baeyer, Special Advisor; Gerard Finn, Director, Policy Division and Marcus Hotz, Director, Evaluation Division, Official Languages Branch. From the Office of the Commissioner of Official Languages: D'Iberville Fortier, Commissioner.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

Madeleine Ouellon made an opening statement and with other witnesses from the Treasury Board, answered questions.

D'Iberville Fortier made a statement.

At 5:30 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Richard Dupuis

Joint Clerk of the Committee

#### PROCÈS-VERBAL

LE MERCREDI 6 MARS 1991 (35)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles du Sénat et de la Chambre des communes se réunit aujourd'hui à 15 h 30, dans la salle 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: Les hon. sénateurs Louis-J. Robichaud et John Lynch-Staunton.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Coline Campbell, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Jean-Robert Gauthier, Ricardo Lopez et Walter Van De Walle.

Membres suppléants présents: Réginald Bélair remplace Robert Kilger; Phillip Edmonston remplace Ian Waddell.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe, Daniel Dupras et Grant Purves, attachés de recherche.

Témoins: Du Conseil du trésor: Madeleine Ouellon, soussecrétaire, Direction des langues officielles; Warren Newman, conseiller juridique, Droits de la personne; Cornelius von Baeyer, adjoint spécial; Gerard Finn, directeur, Division des politiques; Marcus Hotz, directeur, Division de l'évaluation, Direction des langues officielles. Du Commissariat aux langues officielles: D'Iberville Fortier, commissaire.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public» (voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Madeleine Ouellon fait un exposé puis, avec les autres témoins du Conseil du trésor, répond aux questions.

D'Iberville Fortier fait un exposé.

À 17 h 30, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Le cogreffier du Comité

Richard Dupuis

#### **EVIDENCE**

[Recorded by Electronic Apparatus]

Wednesday, March 6, 1991

• 1532

#### Le coprésident (M. Desjardins): À l'ordre!

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles, nous poursuivons notre examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public».

Nous recevons cet après-midi des hauts fonctionnaires du Conseil du Trésor, notamment M<sup>me</sup> Madeleine Ouellon, sous-secrétaire, Direction des langues officielles.

Madame Ouellon, je vais vous laisser le soin de nous présenter les gens qui vous accompagnent.

Mr. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): Mr. Chairman, I am surprised that the minister is not with us today. I thought the purpose of today's meeting, which is the last meeting to hear evidence and to deal with witnesses, was to get the reaction from the minister on the many proposals for change that we have heard over the last number of weeks.

I understand we heard 19 or 20 witness groups, and many of them made recommendations for change. I thought what we were going to do today was discuss those with the minister. Obviously, unless things have changed, public servants are now allowed to discuss policy questions. If I ask the officials whether they are ready to make a change in certain percentages or whether they are ready to make other changes, it is my understanding that they cannot do that. So I do not know what the purpose of the meeting is to have these civil servants here to—

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur Allmand, nous avons discuté de la réunion d'aujourd'hui à deux reprises, et il n'a jamais été question d'inviter le ministre.

M. Allmand: Je pensais que que le ministre viendrait.

Le coprésident (M. Desjardins): Les députés avaient accepté que ce soit des hauts fonctionnaires qui viennent répondre à des questions techniques.

M. Allmand: Techniques?

Le coprésident (M. Desjardins): Oui. Les gens que nous avons devant nous sont capables de répondre à beaucoup de questions et de commenter les évaluations de témoins que nous avons reçus. Pour ce qui est du ministre, on pourrait reprendre le débat à une autre séance si, après la séance d'aujourd'hui, il y a des questions auxquelles on n'a pas répondu adéquatement. Je pense que les gens qui sont ici aujourd'hui sont en mesure de répondre à beaucoup des questions qui ont été soulevées.

[Translation]

#### **TÉMOIGNAGES**

[Enregistrement électronique]

Le mercredi 6 mars 1991

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I call the meeting to order.

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the Official Languages Act, we are continuing our consideration of the document entitled: "Draft of the Proposed Regulations Respecting Communications With and Services to the public in Either Official Language."

This afternoon we will hear from senior officials of the Treasury Board, specifically, Mrs. Madeleine Ouellon, Deputary Secretary, Official Languages Branch.

Mrs. Ouellon, I will ask you to present the people who accompany you.

M. Allmand (Notre-Dame-de-Grâce): Monsieur le président, je suis surpris de constater que le ministre n'est pas avec nous aujourd'hui. Je croyais que l'objectif de notre réunion d'aujourd'hui, la dernière à être consacrée aux témoignages, était d'entendre la réaction du ministre au sujet des nombreux changements qui nous ont été proposés au cours des dernières semaines.

Je crois que nous avons entendu 19 ou 20 groupes de témoins, et beaucoup d'entre eux ont proposé des changements. Je croyais que nous devions discuter de ces changements aujourd'hui avec le ministre. Évidemment, à moins que les choses aient changé, les fonctionnaires de sont maintenant autorisés à discuter des questions de politiques. Si je demande aux fonctionnaires s'ils sont disposés à changer certains pourcentages ou s'ils sont disposés à faire d'autres changements, je crois qu'ils ne peuvent pas le faire. Donc, je ne comprends pas l'utilité de la présence de ces fonctionnaires à cette réunion pour...

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mr. Allmand, we discussed today's meeting on two occasions, and the presence of the minister was never discussed.

Mr. Allmand: I thought that the minister would come.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): The members had agreed that public servants would come to answer technical questions.

Mr. Allmand: Technical?

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Yes. The people who are here before us are able to answer many questions and to comment on the witnesses' assessments that we have received. As for the minister, we could resume the discussion at another meeting if, after today's session, there remain any unanswered questions. I believe that the people who are here today will be able to answer many of the questions that were raised.

Mr. Allmand: I know they can answer technical questions, but you are saying that we are going to have a meeting with the minister to respond to questions.

The Chairman: No, I did not say that. If you want to discuss that, in our other meeting, next week, we will discuss that. But today the minister is not here because we did not decide that he should come.

Mr. Allmand: Then I misunderstood.

M. Edmonston (Chambly): Je m'excuse, monsieur le président, mais je ne pense pas qu'il s'agisse d'un malentendu. J'avais aussi compris que le ministre serait ici aujourd'hui. Les questions que nous avons à poser sont d'ordre politique et les fonctionnaires ne peuvent pas y répondre. Je peux vous donner un exemple qui vient de la documentation interne de la Gendarmerie royale du Canada.

It says that the decision not to pay a bonus came from Cabinet and was relayed to the RCMP by Treasury Board.

Ce n'est pas venu des ces fonctionnaires-là, mais du ministre lui-même.

1535

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mr. Edmonston, I would like to mention to you that you received on February 22 the invitation for today, and I will say again that twice we discussed here the appearance of our witnesses today and it was never specified to have the minister here. I am ready to discuss that in another meeting, but not today, with the people we have before us.

M. Edmonston: Je comprends, mais notre problème aujourd'hui est le suivant. Quand nous poserons certaines questions à ces fonctionnaires qui sont tous compétents, j'en suis sûr, ils nous diront probablement qu'ils ne peuvent pas y répondre.

On va certainement poser ces questions-là. Si on rencontre les fonctionnaires du Conseil du Trésor, on nous dira que nous avons eu notre chance. Je veux qu'il soit inscrit au compte rendu que nous n'avons pas eu la chance de parler avec le ministre et que nous exigeons d'avoir cette chance, surtout en ce qui concerne la question de la prime à la GRC.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I have to mention that the minister was here on December 4. He came here, so you cannot discuss that. He was here.

Je ne dis pas qu'il ne viendrait pas si on le lui demandait, mais il n'avait pas été entendu, lorsque nous avons discuté du programme d'aujourd'hui, qu'il devait être là.

M. Edmonston: D'accord, monsieur le président, mais depuis ce temps, on a soulevé cette question de la prime de 800\$ pour les gens de la Gendarmerie royale du Canada. C'est une question que je trouve importante. Comme membre du Comité, j'aimerais bien pouvoir poser des questions au ministre à ce sujet. M. Allmand pense peut-être aussi comme moi.

Le coprésident (M. Desjardins): Vous comprenez qu'on ne peut pas le faire venir aujourd'hui. Si vous vous entêtez à ne pas continuer, on annullera la réunion d'aujourd'hui. Vous nous avez fait part de votre point de vue et nous en prenons note. Je suggère qu'on commence tout de suite à entendre les témoins d'aujourd'hui.

[Traduction]

M. Allmand: Je sais bien qu'ils peuvent répondre aux questions techniques, mais vous dites que nous allons rencontrer le ministre pour qu'il puisse répondre aux questions.

Le président: Non, je n'ai pas dit cela. Si vous voulez discuter de ces questions à notre autre réunion, la semaine prochaine, nous en discuterons. Mais le ministre n'est pas ici aujourd'hui parce que nous n'avons pas décidé de l'inviter.

M. Allmand: Donc, j'ai mal compris.

Mr. Edmonston (Chambly): Excuse me, Mr. Chairman, but I believe there has been a misunderstanding. I also understood that the Minister would be here today. Our questions are of a political nature, and the officials cannot answer them. I can give you an example which comes from an internal document of the Royal Canadian Mounted Police.

Il y est dit que la décision de refuser de payer une prime a été prise par le Cabinet et communiquée à la GRC par le Conseil du Trésor.

This did not come from the officials, but from the Minister himself.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur Edmonston, je vous ferai remarquer que vous avez reçu, le 22 février, une convocation pour aujourd'hui, et je vous répète que nous avons deux fois discuté de la présence de nos témoins aujourd'hui et qu'on n'a jamais dit que le ministre serait ici. Je suis prêt à en parler à une autre réunion, mais pas aujourd'hui, avec les gens qui sont devant nous.

Mr. Edmonston: I understand, but here is our problem today. When we ask certain questions of these officials who, I am sure, are all competent, they will probably say that they cannot reply.

We will certainly ask these questions. If we meet the Treasury Board officials, we will be told that we have had our chance. I want it written into the record that we did not have the chance to speak with the Minister and that we demand this opportunity, particularly in relation to the question of the RCMP bonus.

Le coprésident (M. Desjardins): Je dois dire que le ministre est venu le 4 décembre. Il est venu ici, et donc vous ne pouvez pas dire cela. Il est venu.

I am not saying that he would not come if we asked him, but it was not understood that he would be here, when we discussed today's program.

Mr. Edmonston: All right, Mr. Chairman, but since then the issue of the \$800 for the RCMP members has arisen. I think this is an important matter. As a member of the Committee, I would like to be able to question the Minister on this subject. Mr. Allmand may feel the same way as I do.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): You understand that we cannot have him come today. If you persist in refusing to begin, we will cancel today's meeting. You have made your point and it has been noted. I suggest that we begin immediately to hear today's witnesses.

M. Edmonston: D'accord.

Le coprésident (M. Desjardins): Madame Ouellon, vous avez la parole.

Mme Madeleine Ouellon (sous-secrétaire, Direction des langues officielles, Conseil du Trésor): Monsieur le président, nous sommes très heureux d'être ici aujourd'hui pour répondre aux questions sur les propositions réglementaires.

J'aimerais tout d'abord vous présenter mes collègues: Gerard Finn, Cornelius von Baeyer et Marcus Hotz du Conseil du Trésor, et Warren Newman du ministère de la Justice.

Depuis la comparution du président du Conseil du Trésor le 4 décembre dernier, votre Comité a été fort occupé. Quelque 19 organisations ont présenté leurs points de vue sur un grand nombre de questions.

Nous sommes, bien sûr, très contents de constater que la plupart des témoins qui ont comparu étaient dans l'ensemble satisfaits des propositions réglementaires. Plusieurs suggestions ont été faites pour les améliorer et nous les avons soigneusement notées. Nous avons recueilli, auprès des institutions les plus touchées, des renseignements préliminaires sur les répercussions possibles de ces propositions.

After our discussions on the proposals today, we will await your report and then proceed to a final analysis of the committee's recommendations for presentation to ministers. I want to emphasize that we recognize the great effort your committee has put into studying the regulatory proposals. Your report will have major importance for us as we examine possible improvements to the regulatory proposals.

With your permission, Mr. Chairman, I would like to open today's discussions with some information on two subjects that have come up repeatedly in your hearings. The subjects are measuring demand and eliminating percentages.

On measuring demand, I would first of all point out that most of the proposed regulations on significant demand do not involve any measurement of the volume of demand in each official language. This includes the rules with the greatest impact on federal services offered to the minorities. This approach ensures that where the minorities are concentrated there will be no need to measure demands to justify services in the minority language.

Ainsi, la règle relative aux grandes villes est fondée sur la présence d'une population minoritaire de langue officielle d'au moins 5,000. En vertu du règlement proposé, dans ces villes, la demande dans les deux langues officielles serait alors d'office réputée être importante. Cette règle toucherait directement au moins 62 p. 100 des minorités au Canada.

• 1540

De la même façon, bon nombre de règles relatives aux régions rurales n'exigeraient aucune mesure de la demande. J'en donne pour exemple la règle relative à la subdivision de recensement qui compte une population minoritaire d'au moins 500 personnes, celle-ci représentant au moins 5 p. 100 de la population totale. De telles règles sont fondées sur les données statistiques démographiques. Les bureaux assujettis à cette règle doivent automatiquement fournir des services dans les deux langues officielles sans mesurer la demande.

[Translation]

Mr. Edmonston: Agreed.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mrs. Ouellon, you may proceed.

Mrs. Madeleine Ouellon (Deputy Secretary, Official Languages Branch, Treasury Board): Mr. Chairman, we are very pleased to be here today to answer questions about our regulatory proposals.

I would first like to present my colleagues: Gerard Finn, Cornelius von Baeyer and Marcus Hotz, of the Treasury Board, and Warren Newman, of the Department of Justice.

Your Committee has been very busy since the President of the Treasury Board appeared before you on December 4, 1990. Some 19 organizations have presented their views on a wide variety of issues.

We are of course gratified that most of those witnesses were basically pleased with the regulatory proposals. There were many suggestions for improvement which we have noted carefully. We have gathered preliminary information on the possible impacts of these proposals in conjunction with the institutions most affected.

Après les discussions que nous aurons aujourd'hui, nous attendrons votre rapport, puis nous procéderons à l'analyse finale des recommandations du comité. Je saisis cette occasion pour souligner combien nous apprécions tout le travail que vous effectuez. Ce rapport sera d'une grande importance lorsque nous examinerons la possibilité d'apporter des améliorations aux propositions réglementaires.

Si vous le permettez, monsieur le président, j'aimerais amorcer la discussion en vous fournissant quelques données sur deux sujets qui ont été à maintes reprises soulevés au cours des témoignages. Il s'agit de la mesure de la demande et de l'élimination des pourcentages.

En ce qui a trait à la mesure de la demande, j'aimerais tout d'abord signaler que la plupart des règles proposées en ce qui concerne la demande importante n'impliquent aucune mesure de la demande. C'est notamment le cas des règles qui ont le plus grand impact sur les services fédéraux offerts aux minorités. Cette approche fait en sorte que, lorsque la population minoritaire est de forte densité, il n'y a pas lieu d'effectuer une évaluation de la demande pour justifier la prestation de services dans la langue de la minorité.

For example, the rule for large cities is based on the presence of a population of at least 5,000 of the official language minority. According to the proposed regulations, the demand for services in both languages in these cities would automatically be deemed significant. This rule would directly affect at least 62% of the minorities in Canada.

Similarly, many rules for rural areas would not require any measuring of demand. An example is the rule for census subdivisions with a minority of at least 500 equal to at least 5% of the total population. Such rules are based on demographic statistics. Offices subject to that rule must automatically provide services in both official languages, without measuring demand.

Plusieurs règles touchant aux services dans le domaine des transports fédéraux exigeraient également que les services soient fournis automatiquement dans les deux langues officielles sans aucune mesure de la demande. La règle ayant trait aux services offerts aux voyageurs dans les aéroports fédéraux où l'affluence est d'au moins 1 million par an en est un exemple.

Les propositions réglementaires n'exigeraient l'évaluation du volume de la demande dans chacune des langues officielles que dans les cas résiduels, soit lorsque la règle automatique ne s'applique pas. Ainsi, aux aéroports fédéraux où l'affluence est de moins d'un million de passagers par an, les services devraient être offerts dans les deux langues officielles si la demande de services dans la langue de la minorité correspond à au moins 5 p. 100 de la demande globale annuelle.

Il en est de même pour ce qui est des subdivisions de recensement ayant une minorité regroupant entre 200 et 500 personnes et correspondant à au moins 5 p. 100 de la population globale. Dans ce cas, des services clés tels le bureau de poste, les centres d'emplois et quelques autres seraient automatiquement disponibles dans les deux langues. Par ailleurs, les bureaux des autres institutions fédérales n'auraient à offrir des services dans les deux langues officielles que si au moins 5 p. 100 de la demande globale annuelle est dans la langue de la minorité.

Je voudrais apporter ici une importante précision. Là où les circonstances requièrent une évaluation de la demande, il ne serait pas nécessaire d'évaluer la demande tout au long de l'année au cours de laquelle les services sont offerts de façon active dans les deux langues officielles. La demande peut être évaluée au moyen d'un échantillonage représentatif pour l'année en cours. Par ailleurs, la demande elle-même peut être évaluée de plus d'une façon.

Ainsi, pour certains types de services, le dénombrement des demandes réelles peut s'avérer une mesure valide. Toutefois, cette approche exigerait généralement qu'il y ait déjà une capacité bilingue au bureau en question. D'autre part, il ne serait pas raisonnable d'exiger du personnel bilingue uniquement pour effectuer ce calcul.

Here demand would have to be assessed by means of surveys of the clientele. If services were to be available in both languages, these surveys would determine how many people would prefer each language. Such surveys have to be conducted with great objectivity. The Treasury Board Secretariat is currently making arrangements with Statistics Canada and the private sector to develop appropriate methodologies. Interested parties would be given an opportunity to comment on the methodologies being proposed. The Treasury Board would then issue guidelines on how surveys are to be conducted.

The guidelines might specify, for example, that surveying could be postponed in cases where experience has shown that demand in the minority language is well over 5%. Furthermore, private sector firms, not government officials, would make the contact with the public being surveyed, and the results of any surveys would be available to the public.

#### [Traduction]

Many of the regulations in the field of federal transportation services would also require services to be provided in both languages automatically, without any measuring of demand. An example would be the rule for federal airports with more than one million passengers a year.

The regulatory proposals would only require the volume of demand in each language to be assessed in residual cases, where the automatic rule does not apply. Thus, at airports with less than one million passengers, services would have to be in both languages if at least 5% of the demand over a year is in the minority language.

There is a similar situation in census subdivisions with a minority of between 200 and 500 equal to at least 5% of the total population. Here, key services such as post offices, employment centres, and some others, would be automatically available in both languages; but offices of other federal institutions would be required to provide services in both languages only if at least 5% of overall demand is in the minority language.

It is essential to note that in the various rules which require assessment of demand, there would be no requirement to assess demand the whole year during which services are provided actively in both official languages. Demand can be assessed for a statistically valid sampling for the year. Moreover, demand can be assessed in more than one way.

For example, for certain types of services, the counting of actual requests for service may be a valid way. However, this approach would generally require a bilingual capacity to be in place at the office in question. On the other hand, at an office where no bilingual capacity exists, it would be inappropriate to require bilingual personnel just to do the counting.

Dans ce cas, la demande devrait être évaluée au moyen de sondages auprès de la clientèle. Ces sondages détermineraient combien de personnes préféreraient utiliser le français ou l'anglais à ce bureau si les services étaient disponibles dans les deux langues officielles. De tels sondages doivent être menés en toute objectivité. Le secrétariat du Conseil du Trésor prend présentement des dispositions avec Statistique Canada et le secteur privé pour élaborer des méthodes appropriées. Les parties intéressées auront la possibilité de faire connaître leur point de vue sur la méthode proposée. Le Conseil du Trésor émettra alors des lignes directrices sur la manière de mener à bien les sondages.

Les lignes directrices pourraient préciser, par exemple, que le sondage pourrait être reporté dans les cas où l'expérience a démontré que la demande dans la langue de la minorité est bien au-dessus de 5 p. 100. De plus, des firmes du secteur privé, et non des fonctionnaires; établiraient le contact avec le public. Les résultats de tout sondage seraient mis à la disposition du public.

[Translation]

• 1545

Je dois mentionner encore un cas où la demande devrait être évaluée, soit la règle concernant les clientèles restreintes dont les préférences linguistiques peuvent être très bien identifiées, par exemple, les inspecteurs des viandes à Agriculture Canada qui font affaire avec un très petit nombre d'établissements commerciaux. Dans un tel cas, les services doivent être également offerts dans les deux langues si au moins 5 p. 100 de cette clientèle exprime une demande dans la langue de la minorité au cours d'une année. Certes, pour de telles clientèles restreintes, on interpréterait 5 p. 100 de la demande comme 5 p. 100 des clients inscrits.

En résumé, selon le règlement proposé, la demande peut être importante pour diverses raisons. Dans les endroits où la minorité locale est concentrée, ou encore lorsque la clientèle est suffisamment grande, les services doivent être assurés automatiquement dans les deux langues officielles. Dans d'autres situations, la demande doit être évaluée. Dans ces cas, l'évaluation de la demande impliquerait l'une ou l'autre des méthodes suivantes:

- sonder les clientèles pour connaître leurs préférences;
- compter les demandes réelles à un bureau donné; ou
- établir une liste des clients selon leur langue officielle préférée.

Les lignes directrices du Conseil du Trésor préciseront les exigences propres à chacune de ces méthodes afin d'assurer l'objectivité et l'impartialité de leur mise en oeuvre.

Monsieur le président, j'aimerais maintenant passer à la deuxième question, celle de l'élimination des pourcentages. Plusieurs témoins ont recommandé au Comité que l'on élimine des propositions réglementaires certains des pourcentages ou tous les pourcentages.

Ces propositions reposent sur le raisonnement suivant: un groupe minoritaire de 500 personnes habitant une localité donnée devrait bénéficier des mêmes droits en matière de services dans sa langue de préférence qu'un autre groupe de même taille vivant dans une autre localité même si l'un représente 12 p. 100 de la population et l'autre, 2 p. 100. On soutient également que le pourcentage que représente le nombre de demandes réelles dans la langue minoritaire par rapport à l'ensemble de la demande dans une communauté n'est pas pertinent.

Par ailleurs, nos propositions établissent une nette distinction entre ces deux cas. Nous avons constaté que, là où s'appliquerait la règle de 500 personnes représentant 5 p. 100 de la population, l'effectif de la population minoritaire est, en général, beaucoup plus élevé que 500 et représente plus de 5 p. 100 de la population. En conséquence, l'existence de telles concentrations de forte densité justifie que l'on exige que toutes les institutions fédérales reconnaissent d'office une demande importante sans évaluation de la demande. L'impact de cette règle est digne de mention: 70 p. 100 des minorités habitant à l'extérieur des régions métropolitaines de recensement pourraient ainsi obtenir les services locaux dans les deux langues.

I must mention one final case where demand would have to be assessed, namely the rule regarding restricted clienteles whose language preferences are fully identifiable. An example would be the meat inspectors of Agriculture Canada who work with a very small number of commercial establishments. Here, services must also be provided in both languages if there is at least 5% demand in the minority language over a year. But for such restricted clienteles, 5% of demand would be

In summary, demand is significant according to the proposed regulations for a variety of reasons. Where the local minority constitutes a concentration, or where the total clientele is large enough, then services must be provided automatically in both official languages, in other situations, demand must be assessed and here the measuring would involve one of the following methods:

- surveying clienteles for their preferences;

interpreted as 5% of the listed clients.

- counting actual requests at an office; or
- establishing a list of clients preferring each language.

Treasury Board guidelines will set out the requirements for each of these methods, to ensure objectivity and fairness.

Mr. Chairman, I would like to turn now to the second issue –eliminating percentages. Several proposals have been made to this committee to eliminate some or all of the percentage criteria from the regulatory proposals.

The basic argument is that 500 members of the minority in one locality, should have the same rights to services in their language as 500 in another, even if they make up 12% of the population in the first locality and 2% in the other. It is further claimed that the volume of actual demand for services in the minority language in each community, expressed as a percentage of total demand in the community, is not relevant either.

Our proposals, however, clearly differentiate these two cases. In localities where the rule of 500 equal to 5% would apply, we have found that the minority is, in general, considerably greater than just 500 persons and just 5% of the population. Therefore, the presence of such strong concentrations justifies requiring all federal institutions to recognize a significant demand automatically, without measuring demand. This rule has a powerful impact—it would apply to local services for about 70% of the minorities outside Census Metropolitan Areas.

In the second locality, with a minority of 500 equal to less than 5%, the presence of a lesser concentration of the minority justifies requiring the key services of the post office, employment centres and some others to be provided automatically in both languages without measuring demand. However, since the concentration is lower, the demand for other federal services may or may not be significant. Therefore, these other services would have to determine if demand in the minority language is at least 5% of the overall demand over a year.

• 1550

If the criterion of 5% of population were to be dropped from this rule alone it would cover an additional 200 offices of institutions other than those providing the key services. These offices are located in 27 census subdivisions, including Nanaimo, Kamloops, Red Deer, Moose Jaw, and Brantford, Ontario. These offices would have an automatic obligation to provide service in both languages, but many would be likely to have a very low demand in the minority language.

It can be seen that the regulatory proposals require services to be automatically offered in both languages where the concentration of the minority clearly justifies it. Elsewhere, a volume test for significant demand and a variety of other types of rules come into play.

Je reconnais que cette approche est complexe, mais il convient de se demander si l'élimination de tous les pourcentages améliorerait les propositions réglementaires.

De fait, l'analyse que nous avons effectuée démontre que l'impact de l'élimination de tous les pourcentages aurait un effet radical sur les propositions. L'application des règles aux diverses concentrations de population ne serait plus adéquate. En effet, les institutions fédérales auraient l'obligation d'offrir leurs services dans les deux langues officielles dans toutes les régions métropolitaines de recensement et dans toutes les subdivisions de recensement ayant une quelconque population minoritaire: il pourrait ne s'agir que d'une seule personne.

Je voudrais illustrer mon propos en vous faisant part de la portée considérable qu'aurait l'élimination des pourcentages dans la règle sur les subdivisions de recensement ayant une minorité de moins de 200. Dans ce cas, cette proposition aurait pour conséquence d'imposer des services «automatiques» dans les deux langues dans presque 1,700 subdivisions de plus que ce que propose l'avant-projet. Le niveau réel de la demande dans la langue de la minorité serait par ailleurs très faible.

Éliminer tous les pourcentages ne signifierait pas une simple modification des présentes propositions, mais bien une refonte complète du modèle. Les présentes propositions découlent des dispositions de la Charte des droits et libertés [Traduction]

Dans le deuxième cas, il s'agit des localités où les concentrations sont de plus faible densité, c'est-à-dire celles ayant une minorité de 500 et représentant moins de 5 p. 100. En pareilles circonstances, il nous emble raisonnable d'exiger que les services-clés soient fournis automatiquement dans les deux langues officielles, sans évaluation de la demande. Par services-clés, nous entendons des services tels que le bureau de poste, les centres d'emploi et quelques autres encore. Par ailleurs, en ce qui concerne les autre services fédéraux, la demande pourrait ou non être importante puisqu'il s'agit là de concentrations de plus faible densité. Ces services auront donc à déterminer si la demande dans la langue de la minorité correspond à au moins 5 p. 100 de la demande annuelle.

Si le critère d'un seuil de 5 p. 100 de la population était éliminé, uniquement dans cette règle, l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles serait imposée à 200 bureaux supplémentaires d'institutions autres que celles offrant des services-clés. Ces bureaux sont situés dans 27 subdivisions de recensement, dont Nanaimo et Kamloops (Colombie-Britannique), Red Deer (Alberta), Moose Jaw (Saskatchewan), et Brantford (Ontario). Il est fort probables que plusieurs d'entre eux auront très peu de demandes dans la langue de la minorité.

On peut constater que les propositions réglementaires exigent que les services soient «automatiquement» assurés dans les deux langues là où, à l'évidence, les concentrations de population de langue minoritaire le justifient. Ailleurs, une évaluation de la demande importante et divers autres types de règles entrent en jeu.

Admittedly, this approach is complex, but would eliminating all the percentages improve the regulatory proposals?

In fact, our analysis today shows that eliminating all percentages would have a drastic effect on the proposals. The rules would no longer apply to different concentrations of the minority in appropriate ways. In effect, local services in both official languages would be required of federal institutions in all Census Metropolitan Areas, and even in all Census Subdivisions with any members of the minority, even just one.

An example of the far-reaching effect of the proposal to drop all percentages would be the rule for Census Subdivisions with a minority of less than 200. Here, the proposal would require "automatic" local services in both official languages in almost 1,700 more Subdivisions than the proposals tabled in the House. Each of these Subdivisions has one or two federal offices and an average of 43 members of the minority. The actual level of demand in the minority language would be very low indeed.

Eliminating all percentages would not merely constitute a modification of the current proposals, but would be a complete alteration. The current proposals flow from the Canadian Charter of Rights and Freedoms, which sets out

qui énoncent deux critères fondamentaux en matière de services fédéraux dans la langue officielle choisie par le client, nommément la demande importante et la vocation du bureau. En outre, la Loi sur les langues officielles précise les paramètres de définition de la demande importante, lesquels comprennent, entre autres, la proportion que représente la minorité et le volume de communications dans chaque langue.

Thank you, Mr. Chairman, for allowing me the time to discuss these issues. Before turning to questions, let me reiterate how essential the findings of this committee will be when we come to complete the regulatory package.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci, madame Ouellon, pour la réflexion que vous nous avez livrée dans votre document. Je suis assuré qu'elle va susciter beaucoup de questions de la part des membres du Comité.

Mr. Allmand: Almost every citizens group that appeared before this committee, including the francophones hors Québec, the Alliance Québec, and other provincial language organizations, recommended that we drop the percentage criteria and that we drop the requirement to assess the percentage demand in smaller communities. The statement delivered today by the Treasury Board officials seems to reject these strong recommendations, which were made by many witnesses. It argues in favour of keeping the percentage criteria and continued assessment of demand in the smaller communities. It says this is a small matter—I cannot find it right now—but what we have here is a statement that rejects the two principle sets of recommendations made by the committee.

#### • 1555

I would like to ask the officials whether the statement we heard today has the approval of the President of the Treasury Board. If so, is this the last word? What would be the purpose of us making further recommendations if the minister has already rejected the consensus of recommendations put to the committee?

So my questions are as follows: first, does the statement made today have the approval of the minister? If it does, is this the last word with respect to percentage criteria and demonstrating demand, the two issues dealt with in the brief?

Mme Ouellon: Après avoir analysé les différentes recommandations qui ont été présentées par les divers témoins, nous avons examiné le contenu des propositions qui ont été faites. Nous avons voulu montrer aujourd'hui que l'analyse de ces recommandations indique qu'elles auraient des impacts très précis.

Je tiens à signaler que ce travail a été fait au niveau des représentants du Conseil du Trésor. Pour répondre très précisément à votre question, les trouvailles n'ont pas été entérinées par le président du Conseil du Trésor. Nous n'en sommes pas à ce stade, parce que tout le processus de consultation doit se poursuivre. Également, les résultats des travaux de ce Comité devront nous être communiqués avant que nous soyons en mesure de faire des recommandations au ministre. Donc, ici, on se situe au niveau du travail effectué par les fonctionnaires du Conseil du Trésor.

#### [Translation]

two basic criteria for federal services in the language of choice—significant demand and the nature of the office. The Official Languages Act goes on to specify parameters for significant demand, including proportion of the minority and volume of communications in each language.

Je vous remercie, monsieur le président, de m'avoir donné l'occasion de discuter de ces sujets. Avant de répondre à vos questions, permettez-moi de vous réitérer que les résultats de vos travaux seront essentiels lors de l'élaboration de la version définitive des règlements.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you, Mrs. Ouellon, for the ideas in your brief. I am sure that they will raise many questions from the committee members.

M. Allmand: Presque chaque groupe de citoyens qui a comparu devant ce comité, y compris les francophones hors—Québec, l'Alliance Québec, et les autres organismes linguistiques provinciaux, nous ont recommandé de supprimer le critère de pourcentage et la nécessité d'évaluer le pourcentage de la demande dans les petites localités. La déclaration présentée aujourd'hui par les fonctionnaires, du Conseil du Trésor semble aller à l'encontre des recommandations pressantes fait par beaucoup de nombreux témoins. Elle préconise le maintien des pourcentages et de l'évaluation de la demande dans les petites localités. Elle minimise cette question—je ne peux pas trouver la référence tout de suite—mais il s'agit d'une déclaration qui rejette les deux recommandations principales présentées par le comité.

J'aimerais demander aux fonctionnaires si la déclaration que nous venons d'entendre a reçu l'approbation du président du Conseil du Trésor. Si tel est le cas, est-ce son dernier mot? À quoi servirait-il que nous fassions d'autres recommandations si le ministre a déjà rejeté les recommandations qui ont été présentées comité?

Voici donc mes questions: d'abord, est-ce que la déclaration faite aujourd'hui a reçu l'aval du ministre? Si oui, est-ce que c'est son dernier mot au sujet des pourcentages et de l'évaluation de la demande, les deux questions adressées dans le mémoire?

Mrs. Ouellon: We analyzed the various recommendations presented by the groups of witnesses, and then examined the content of the proposals that were made. We wish to show today that the analysis of these recommendations indicates that they would have very specific consequences.

I would like to point out that this analysis was carried out by Treasury Board officials. To answer your questions more precisely, the findings have not been approved by the President of the Treasury Board. We are not at this stage, because the consultation process must be continued. Also, we must receive the results of your committee's work before we are able to make recommendations to the Minister. Therefore, we are now dealing with material prepared by Treasury Board officials.

Mr. Allmand: Okay, then my understanding is that the statement given today does not have the approval of the minister and is not the last word. We still have a chance to... By the way, in addition to the majority of language group witnesses recommending that those two criteria be dropped, the Commissioner for Official Languages also made strong recommendations in that respect. So the citizens groups were supported by the commissioner.

I have to put this on the record again: perhaps repetition will influence decisions. The commissioner used the example of  $\dots$  He said:

How is it fair that we justify that 960 francophones constitute a sufficient public in Riverview, New Brunswick, where they represent 6.2% of the population, but 910 anglophones in Valleyfield, Quebec, do not represent significant demand because they are only 3.3% of the population?

This is the problem. You could have a minority language group of 1000, which might only amount to 4%, but you could have 600 representing 12%, 13%, or even 5%.

Mr. Chairman, I felt there was a very strong consensus on that one that we drop the percentage and deal with minimum numbers. As I say, that recommendation was supported by all the minority language groups appearing before the committee, as well as by the commissioner.

• 1600

With respect to the demonstration of demand, I have listened and read what the officials say today with respect to assessing demand. The words they used were that this is only in residual cases. The minister himself pointed out when he was before us that while a great majority of the anglophone minorities in this country live in big cities and are covered by the metropolitan census figures, the majority of francophones live in rural areas, in smaller commmunities, and they would probably lose out when they have to demonstrate demand.

Witness after witness stated how difficult it is for a minority of francophones, let us say in a small community in Ontario, although they may meet the 5% demand, if they have to demonstrate it to go out and prove, to fight for their rights day after day, week after week, month after month to assure their 5%. This is a political question, and I guess we will have to continue to make this argument with the minister.

Anyway, I am glad those two issues are still open. I will deal with some of the other issues that were raised with us. For example, yesterday the Public Service Alliance, PSAC, complained that in collective bargaining with the government very often bilingual services were not provided in the bargaining process and even documents were not provided in the two languages when on some occasions the bargaining personnel for the unions were unilingual in either English or

[Traduction]

M. Allmand: D'accord, je comprends donc que la déclaration faite aujourd'hui n'a pas reçu l'approbation du ministre et qu'elle ne constitue pas le dernier mot. Nous avons toujours la possibilité de... Au fait, outre la majorité des groupes linguistiques qui ont recommandé l'élimination de ces deux critères, le Commissaire aux langues officielles a aussi présenté de vives recommandations dans ce sens. Donc la démarche des groupes de citoyens a été appuyée par le Commissaire.

Je tiens le souligner de nouveau, car cela pourrait influencer les décisions. Le Commissaire a utilisé l'exemple de. . . Il a dit:

Comment pouvons—nous justifier le fait que 960 francophones constituent une demande suffisante à Riverview, Nouveau—Brunswick où ils représentent 6,2 p. 100 de la population, tandis que 910 anglophones à Valleyfield, Québec, ne constituent pas une demande importante parce qu'ils ne sont que 3,3 p. 100 de la population?

Voilà le problème. Il pourrait y avoir un groupe linguistique minoritaire de 1,000, qui ne représente que 4 p. 100, mais il pourrait y avoir 600 personnes qui représentent 12 p. 100, 13 p. 100 ou même 5 p. 100.

Monsieur le président, je pensais qu'il existait un fort consensus en vue de l'élimination des pourcentages et de la substitution du nombre minimum. Comme je l'ai dit, cette recommandation a été appuyée par tous les groupes représentant les minorités linguistiques qui ont comparu devant le comité ainsi que par le commissaire.

Pour ce qui est de démontrer l'existence d'une demande, j'ai écouté ce qu'ont dit les fonctionnaires aujourd'hui concernant l'évaluation de la demande dans les «cas résiduels» pour employer leurs termes. Lors de sa comparution, le ministre lui-même a fait remarquer que la grande majorité des minorités anglophones au Canada se trouvent dans de grandes villes et sont donc compris par les chiffres du recensement métropolitain tandis que les minorités francophones se trouvent essentiellement dans des régions rurales, dans de petites localités, et ces gens risquent d'être perdants s'ils doivent démontrer la demande.

Nous avons entendu les uns après les autres des témoins nous expliquer combien il est difficile pour les francophones dans une petite localité ontarienne, par exemple, même s'ils répondent aux critères des 5 p. 100, de devoir régulièrement en faire la preuve, jour après jour, pendant des semaines et des mois. C'est une question de politique et je suppose que nous devrons faire valoir cet argument auprès du ministre.

Quoi qu'il en soit, je me réjouis de voir que ces deux questions restent encore ouvertes. Je vais maintenant passer à d'autres questions. Par exemple, hier l'Alliance de la Fonction publique s'est plainte de l'absence assez fréquente de services bilingues lors des négociations collectives avec le gouvernement, parfois la documentation n'était même pas distribuée dans les deux langues quand certains des représentants syndicaux étaient unilingues anglophones ou

French. What they wanted was an amendment to the regulations and the law that would recognize bargaining agents for unions as the public to be served. I would like to have the reaction of the officials to that. The unions say that they should be recognized as the clientele for purposes of the act so that they would have to be served in both official languages just as any other public in Canada. What is the reaction of the witnesses to that recommendation?

Mr. Warren Newman (Counsel, Human Rights Law, Treasury Board Secretariat): On the question of the act and the regulations, the regulations do not define the word "public", and they could not do so because a regulation cannot define a term that occurs in the act itself because that could restrict its scope. The act does not define who is a member of the public, but an interpretation of the words "member of the public" could conceivably include the bargaining agents of a union.

**Mr.** Allmand: What you are saying is that there could be regulations defining more precisely what the public is in terms of the act as long as they do not contradict the act.

Mr. Newman: The principles of adminstrative law make it very difficult to define terms in regulations that occur in the act because in defining them you could actually be restricting the scope of those terms. It is just one of the principles that you cannot purport to define what Parliament has already set out in an act. That does not mean that in interpreting the act either in terms of its application or some day before the courts an interpretation could not be given to the term "members of the public" to include bargaining agents of unions.

Mr. Allmand: The recommendation by PSAC is that bargaining agents representing workers employed in the federal institution as defined in the act be included in the regulations defining the clientele. It does not appear to me that would be contrary to the act, because you are simply making sure that the people who work for unions and come before the government to bargain or negotiate are also considered members of the public, just like somebody who goes to an airport.

There were also complaints raised with respect to the fact that the government with this law and these regulations is expanding the number of bilingual positions in the Public Service. There is no real complaint with that by most of the witnesses. What they complain about is that the government is not providing the training necessary for public servants to become bilingual. As a matter of fact, we were told that there is already a waiting list of over 600 public servants in the national capital area waiting for language training, and the numbers waiting across the country are very large. So they are saying that it is well and good for the government to expand the number of imperative bilingual positions, but if they do not give public servants a chance to learn the other official language then they are talking with a forked tongue.

#### [Translation]

francophones. L'Alliance voulait que le règlement et la loi soient modifiés afin de reconnaître les agents de négociations des syndicats comme membres du public ayant droit à certains services. J'aimerais savoir comment vous réagissez à cette demande. Les syndicats estiment qu'ils devraient être reconnus aux termes de la loi afin d'avoir le droit d'être servis dans les deux langues officielles comme tout autre membre du public canadien. Que pensez-vous de cette recommandation?

M. Warren Newman (conseiller juridique, Section des droits de la personne, Secrétariat du Conseil du Trésor): Pour ce qui est de la loi et du règlement, ce dernier ne définit pas le mot «public» et il ne pourrait pas le faire car un règlement ne peut pas définir un mot qui se trouve dans la loi elle-même, risquant ainsi d'en limiter la portée. La loi ne précise pas qui est membre du public mais il est concevable que l'expression, «membre du public» comprenne les agents de négociations d'un syndicat.

M. Allmand: Vous dites que le règlement pourrait définir plus clairement ce qui constitue le public envisagé dans la loi pourvu qu'il n'y ait pas des contradictions avec la loi.

M. Newman: En droit administratif il est très difficile de définir dans le règlement des mots qui se trouvent dans la loi car cela risque de limiter la portée des mots utilisés dans la loi. Il s'agit simplement du principe selon lequel on ne peut pas définir davantage ce que le Parlement a déjà énoncé dans une loi. Cela ne signifie pas que si les tribunaux sont appelés à se prononcer sur le sens de l'application de la loi, ils ne pourraient pas conclure que par «membre du public» on entend aussi les agents de négociations de syndicats.

M. Allmand: L'Alliance de la Fonction publique du Canada recommande que les agents de négociations qui représentent des fonctionnaires employés par une institution fédérale, tel que ce mot est défini dans la loi, soient compris dans le règlement qui décrit la clientèle. Cela ne me semble pas aller à l'encontre de la loi, il s'agit simplement de s'assurer que les personnes qui travaillent pour les syndicats et qui doivent négocier avec les représentants du gouvernement soient traitées comme des membres du public, tout comme les gens dans les aéroports.

On a également fait remarquer que l'effet de cette loi et de son règlement serait d'accroître le nombre de postes bilingues dans la Fonction publique. Généralement il n'y a pas eu de plaintes à ce sujet-là. Par contre, les témoins se plaignent du fait que le gouvernement ne prévoit pas la formation nécessaire pour permettre à ces fonctionnaires de devenir bilingues. En fait, on nous a informé du fait qu'il y a déjà une liste d'attente de plus de 600 fonctionnaires dans la région de la Capitale nationale pour des cours de formation linguistique et dans l'ensemble du pays, le nombre est assez important. Le gouvernement a beau augmenter le nombre de nominations impératives, s'il ne permet pas aux fonctionnaires d'apprendre l'autre langue officielle, alors il ne joue pas franc jeu.

• 1605

Why is Treasury Board not making sure there are enough teachers and there is enough second language training so we can train enough public servants to fill those positions once they are designated?

Mme Ouellon: Après avoir analysé le projet de réglementation dans la perspective de l'augmentation du nombre de postes bilingues pour donner les services au public, nous prévoyons qu'il y aura de 1,500 à 3,000 nouveaux postes bilingues. À cause du nombre de personnes déjà bilingues dans les ministères, on peut prévoir que les ministères pourront affecter du personnel déjà bilingue à un certain nombre de ces postes. En ce moment, il nous est impossible de dire précisément le nombre de personnes qui devront être formées pour répondre aux exigences de la réglementation. Lorsque nous aurons des chiffres précis, nous serons en mesure de voir de quelle manière nous pourrons nous assurer que le personnel qui doit être formé le sera, selon les normes en vigueur au gouvernement fédéral en matière de formation linguistique.

Mr. Allmand: Madam, under the present law and regulations we already have a waiting list of 600 in Ottawa. I am subject to correction on that. If that is the case and you are increasing the number by 1800 to 2000... By the way, in our discussion with the Public Service Commission when they were before us—they are the government agency that must do the training and find the personnel—they questioned themselves whether they could do the amount of training necessary. Why is Treasury Board not responding to the already difficult situation without even waiting until the new regulations are in effect? It is obvious that there is a shortage.

Mme Ouellon: Il est exact qu'on accuse un certain retard dans le domaine de la formation linguistique. Je suppose que la Commission de la Fonction publique vous a donné des chiffres précis à cet égard.

Je dois vous dire que le Conseil du Trésor ne pourra pas se prononcer de façon spécifique tant que les ministères n'auront pas identifié de façon précise le nombre d'employés qui doivent recevoir de la formation linguistique. Le Conseil du Trésor s'est engagé à examiner de très près les besoins des ministères et à travailler de concert avec les ministères pour s'assurer que leurs besoins, en termes de ressources, seront comblés pour la mise en oeuvre de la réglementation quand le moment sera venu de préparer la mise en oeuvre.

**Mr.** Allmand: This just convinces me that we will have to discuss these matters with the minister sooner or later. I find that while this is helpful, it is not satisfactory.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): You made your point.

Mrs. Feltham (Wild Rose): Could you tell us, please, what involvement you had in writing these regulations? Were you involved when the regulations were being written?

Ms Ouellon: I was not an employee of the Treasury Board when the regulations were drafted.

[Traduction]

Pourquoi le Conseil du Trésor n'assure-t-il pas qu'il y a suffisamment de professeurs et suffisamment de cours de langue pour former le nombre de fonctionnaires qu'il faut pour combler ces postes une fois qu'ils sont désignés?

Mrs. Ouellon: Following our analysis of the effect of the draft regulations on increasing requirements for bilingual positions to serve the public, we expect there will be between 1,500 and 3,000 new bilingual positions. Because of the number of bilingual staff to be found in the departments at the present time, we may assume that a certain number of these positions will be staffed with bilingual employees. At the present time, we cannot say exactly how many people will require training to meet the demands resulting from the regulations. Once we have precise figures, we will be able to determine how the necessary language training will be provided in keeping with the standards set by the federal government.

M. Allmand: Je vous fais remarquer, madame, que dans le contexte de la loi et du règlement actuel nous avons déjà une liste d'attente de 600 personnes à Ottawa, sauf erreur. S'il faut encore augmenter le nombre de 1,800 à 2,000... À propos, lors de nos entretiens avec les représentants de la Commission de la Fonction publique, l'organisme du gouvernement qui doit assurer la formation et trouver les professeurs nécessaires, ceux-ci ont remis en question leur capacité d'offrir la quantité de formation nécessaire. Pourquoi le Conseil du Trésor ne réagit-il pas déjà à une situation difficile sans attendre l'entrée en vigueur du nouveau règlement? On voit bien qu'il y a une insuffisance.

Ms Ouellon: It is true that there is a certain backlog in language training. I suppose you were given the exact figures by the Public Service Commission.

The Treasury Board will be unable to take specific action until the departments have identified the exact number of employees requiring language training. Treasury Board has made a commitment to give very close study to the requirements of the departments and to work together with them to ensure that the resources will be made available in time to prepare for the coming into effect of the regulations.

M. Allmand: Votre réponse me fait comprendre que nous devrons parler de ces questions avec le ministre tôt ou tard. Ce que vous me répondez est utile mais je ne le trouve pas satisfaisant.

Le coprésident (M. Desjardins): Vous vous êtes fait comprendre.

Mme Feltham (Wild Rose): J'aimerais savoir comment vous avez participé à la rédaction de ce règlement? Avez-vous été consultée lors de la rédaction?

Mme Ouellon: Je ne travaillais pas pour le Conseil du Trésor au moment de la rédaction du règlement.

Mrs. Feltham: Okay. What about the other people?

Mr. Cornelius von Baeyer (Special Adviser, Treasury Board Secretariat): I was involved in most of the process.

Mrs. Feltham: Let me reword it. Would the Treasury Board Secretariat have a lot of involvement in writing the regulations?

Mr. von Baeyer: Yes, indeed. That was the lead agency for drafting the proposals.

Mrs. Feltham: I would like to correct my friend when he said that everyone who came here talked about—

Mr. Allmand: Most, but not all.

Mrs. Feltham: —that most talked about the revisions they want to see as far as the dropping of 5%. A few people, especially Canada Post, which is the one rural Canada is concerned about, recommended that it would be 10%, not 5% as they have now. You have not said anything in this presentation about increasing the percentage. Could you explain why you have not looked at that factor?

• 1610

Ms Ouellon: Yes. I will ask Mr. Finn to reply to that question.

Mr. Gerard Finn (Director, Policy Division, Official Languages Branch, Treasury Board Secretariat): Yes. We are working very closely with the Canada Post representative at this point in order to evaluate how the proposed regulation is affecting their operation in various regions. They have made us aware in our discussions of the situation, especially with regard to small rural municipalities, in which there are a very small number of employees and sometimes only one person. So we are working closely with Canada Post to specifically see how we can jointly work to discover how to address the problem.

Mrs. Feltham: Will we have that information before the minister has a decision on the regulations published in *The Canada Gazette*?

Mr. Finn: As you know, there is pre-publication in Part I of *The Canada Gazette* for public information, and we will have to complete our study with the Canada Post representative during that time in order to evaluate exactly the problem caused by the proposed regulations.

Mrs. Feltham: All right. I would like to go to page 7 of the English text, where it is talking about elimination of the 5%. It says that "the proposal would require 'automatic' local services in both languages in almost 1,700 more Subdivisions". In other words, under the 200, if one person was bilingual the requirement would be in place.

[Translation]

Mme Feltham: Et les autres?

M. Cornelius von Baeyer (conseiller spécial, secrétariat du Conseil du Trésor): J'ai participé à l'ensemble du processus, pour ainsi dire.

Mme Feltham: Je vais reformuler ma question. Le secrétariat du Conseil du Trésor a-t-il eu une participation importante à la rédaction du règlement?

M. von Baeyer: Oui, certainement. C'était, si vous voulez, le maître d'oeuvre.

Mme Feltham: Je voudrais corriger mon ami lorsqu'il dit que tous ceux que nous avons entendus ont parlé de...

M. Allmand: La plupart, pas tous.

Mme Feltham: ...que la plupart ont mentionné qu'ils voudraient voir supprimer le critère des 5 p. 100. Quelques personnes ont recommandé que ce critère soit de 10 p. 100, non pas de 5 p. 100 comme il l'est actuellement, particulièrement pour ce qui est de la Société canadienne des postes, le service qui touche le plus les régions rurales du Canada. Dans votre exposé, vous n'avez pas parlé d'augmenter le pourcentage. Pouvez-vous expliquer pourquoi vous n'avez pas examiné ce facteur?

Mme Ouellon: Oui. Je vais demander à M. Finn de répondre à cette question.

M. Gerard Finn (directeur, division des politiques, direction des langues officielles, Secrétariat du Conseil du Trésor): Oui. Nous travaillons en étroite collaboration avec les représentants de la Société canadienne des postes pour évaluer quelles conséquences aurait l'avant-projet de règlement sur leurs activités dans diverses régions. Au cours de nos entretiens, ils nous ont mis au courant de la situation, particulièrement en ce qui concerne les petites municipalités rurales où il y a un très petit nombre d'employés qui se résume parfois à une seule personne. Nous travaillons donc en étroite collaboration avec la Société canadienne des postes pour trouver ensemble une solution au problème.

Mme Feltham: Aurons-nous ces renseignements avant que le ministre décide de publier ce règlement dans la *Gazette du Canada?* 

M. Finn: Comme vous le savez, le règlement paraît une première fois dans la Partie I de la *Gazette du Canada* à titre d'information, et nous devrons terminer notre étude avec le représentant de la Société canadienne des postes pendant ce temps pour évaluer exactement le problème occasionné par cet avant-projet de règlement.

Mme Feltham: Très bien. À la page 7 de votre mémoire, où il est question de l'élimination du critère de 5 p. 100, vous dites que «cette proposition aurait pour conséquence d'imposer des services «automatiques dans les deux langues dans presque 1,700 subdivisions de plus que ce que propose l'avant-projet.» En d'autres termes, dans les subdivisions ayant une minorité de moins de 200, si une personne était bilingue, il faudrait offrir les services dans les deux langues.

I assume that all the people who have spoken here, having been asked the question on the spur of the moment, would not have had those statistics. However, would you have any idea what the cost would be to provide 1,700 more localities with service of a bilingual nature and how many more people we would need?

Ms Ouellon: No. We do not have any precise information on that at this time.

Mrs. Feltham: All right. To put the regulations into effect as they are written at this time, with no changes, would take about 3,000 more bilingual positions, I think the minister said. Do you know if any moneys have been allocated for these 3,000 positions in this year, or we are looking at another year?

**Ms Ouellon:** We are looking at another year. A number would be involved that would vary between 1,500 and 3,000 new bilingual positions.

Mrs. Feltham: Would they be new positions or would positions that are already in place that would become bilingual?

Ms Ouellon: They would be newly identified positions, which means that some of the positions already in place would become bilingual positions.

Mrs. Feltham: You only dealt with two issues here. Do you see any other concerns in the regulations? We are talking about the 5% deletion and there was one other issue you mentioned, which was assessing the demand. After listening, and knowing what had been said, do you see any other concerns in the regulations?

Ms Ouellon: The two issues I have addressed today are to me the ones that reflect the most important areas of concern of the witnesses who have come to this table, and as such deserve the utmost attention.

Mrs. Feltham: Do you have any idea what would happen if the 5% was increased to 10%?

• 1615

Ms Ouellon: Precisely, in very minor details, no, but I would ask Cornelius von Baeyer to provide you with some more information on this.

Mr. von Baeyer: We have looked just at the level of the statistics that are available to us. It would drop bilingual services from 70 offices in 16 census subdivisions, which include Fredericton, Val-d'Or, Summerside, Pembroke, places like that, where the current proposals would offer bilingual services. It would drop key services in 53 more census subdivisions. I would note that on those key services which are dropped by raising the threshold to 10%, many of them are in offices which already offer the services in both official languages without any problem. Finally, it would drop the requirement to assess demand in 350 census subdivisions. So basically it would have that kind of effect.

[Traduction]

Je suppose que si l'on avait posé la question sur le moment au sujet de ces statistiques à tous ceux qui ont témoigné ici, il n'y aurait pas eu de réponse. Quoi qu'il en soit, avez-vous une idée de ce qu'il en coûterait pour offrir des services bilingues dans 1,700 subdivisions de plus et savez-vous combien d'employés supplémentaires il faudrait?

Mme Ouellon: Non, nous n'avons pas de renseignements précis à ce sujet pour le moment.

Mme Feltham: Très bien. Je crois que le ministre a dit qu'il faudrait environ 3,000 postes bilingues de plus si le règlement tel qu'il est rédigé entrait en vigueur, sans changement. Savez-vous si des fonds ont été alloués cette année, ou pour une autre année en prévision de ces 3,000 postes?

**Mme Ouellon:** Ce sera pour une autre année. Nous prévoyons entre 1,500 et 3,000 nouveaux postes bilingues.

Mme Feltham: S'agit-il de nouveaux postes ou de postes déjà existants qui deviendraient bilingues?

Mme Ouellon: Il s'agirait de postes nouvellement identifiés, c'est-à-dire que certains postes déjà existants deviendraient des postes bilingues.

Mme Feltham: Vous n'avez abordé que deux points avec nous aujourd'hui. Avez-vous d'autres préoccupations au sujet du règlement? Vous avez parlé de l'élimination du critère de 5 p. 100 et vous avez mentionné une autre question, celle de l'évaluation de la demande. Après avoir écouté, et sachant ce qui a été dit, avez-vous d'autres préoccupations au sujet du règlement?

Mme Ouellon: Les deux questions que j'ai abordées aujourd'hui réflètent à mon avis les principales préoccupations des témoins qui ont comparu devant votre comité et par conséquent ce sont elles qui méritent la plus grande attention.

**Mme Feltham:** Avez-vous une idée de ce qui arriverait si le critère de 5 p. 100 passait à 10 p. 100?

Mme Ouellon: Précisément, dans les moindres détails, non, mais je vais demander à Cornelius von Baeyer de vous donner de plus amples renseignements à ce sujet.

M. von Baeyer: Nous n'avons examiné que les statistiques connues. Cela aurait pour effet d'éliminer les services bilingues dans 70 bureaux de 16 subdivisions de recensement, notamment à Fredericton, Val d'Or, Summerside, Pembroke, et autres endroits semblables où, selon l'avant-projet de règlement, des services bilingues seraient offerts. Les services clés seraient éliminés dans plus de 53 subdivisions de recensement de plus que ce que propose l'avant-projet. Je vous fais remarquer que, pour ce qui est des services clés qui seraient éliminés en augmentant le seuil à 10 p. 100, bon nombre se trouvent dans des bureaux qui offrent déjà des services dans les deux langues officielles sans problème. Enfin, il ne serait plus nécessaire de mesurer la demande dans 350 subdivisions de recensement. Voilà donc essentiellement quelles en seraient les conséquences.

Mrs. Feltham: Okay. A number of people have brought up—especially in the Post Office, where my main concern lies—that in certain instances a telephone could be used or some other technology item. Would that have to be embedded in the regulations if we were to say that is possible?

Ms Ouellon: It could be embedded in the regulations. Certainly I want to affirm here that in more extreme cases, yes, we will have to consider means other than actual people contacts for the provision of bilingual services. Telephone lines can be considered and other technological means. We are open to this. But this openness will be used in those situations where judgment dictates that it has to be looked at definitely.

Mrs. Feltham: Thank you.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mr. Van De Walle, you have two minutes.

Mr. Van De Walle (St. Albert): I have a question with regard to costs. I believe the figure—and correct me if I am wrong—is something in the order of \$334 million for the official languages.

Ms Ouellon: For the overall program, yes.

Mr. Van De Walle: I am not an accountant, but just out of curiosity, how do you arrive at that? How do you arrive at the budget planning in that specific area, given the fact that so many things are still up in the air?

Mr. von Baeyer: I am sorry, but I do not understand what you mean by "things are still up in the air". We are not costing the regulations here, but the official languages program as it has existed over the last number of years.

Mr. Van De Walle: So we are talking about what is in place now.

Mr. von Baeyer: Yes.

**Mr. Van De Walle:** But if the regulations change, if the ones that we are looking at right now come into force, how would you deal with that financially?

Mr. von Baeyer: The President of the Treasury Board mentioned that there would be an additional cost in the order of \$15 million to \$20 million. It was expected by far the greatest proportion of that would be absorbed in the existing budgets of federal institutions.

Mr. Van De Walle: The terminology rules: in this document, where it spells out the draft proposals for the official languages regulations, in referring to census divisions with minorities of less than 500 and less than 5% of the total population, it says that "a number of rules would apply". And then in the document, on page 7, the second sentence says: "Elsewhere a volume test of significant demand and a variety of other types of rules come into play". Perhaps you could elaborate on that.

[Translation]

Mme Feltham: Très bien. Un certain nombre de témoins ont mentionné—particulièrement à la Société canadienne des postes, service clé qui me préoccupe le plus—que dans certains cas un téléphone ou un autre moyen de communication pourrait être utilisé. Faudrait—il l'insérer dans le règlement si l'on voulait préciser que c'est possible?

Mme Ouellon: On pourrait l'insérer dans le règlement. Je tiens à souligner que dans des cas plus extrêmes, oui, nous devrons envisager d'autres moyens de communication que le contact direct avec les gens pour la prestation de services bilingues. Les lignes téléphoniques et d'autres moyens de communication peuvent être envisagés. Nous sommes ouverts à cette idée dans les cas où l'on juge qu'il faut envisager une telle possibilité.

Mme Feltham: Merci.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur Van De Walle, vous avez deux minutes.

M. Van De Walle (St-Albert): J'ai une question en ce qui concerne les coûts. Corrigez-moi si je me trompe, mais je crois que pour les langues officielles, on parle de 334 millions de dollars.

Mme Ouellon: Pour l'ensemble du programme, oui.

M. Van De Walle: Je ne suis pas un comptable, mais par curiosité, comment arrivez-vous à ce chiffre? Comment pouvez-vous planifier le budget dans ce cas bien précis, alors que tant d'éléments demeurent encore inconnus?

M. von Baeyer: Je suis désolé, mais je ne comprends pas ce que vous voulez dire par «autant d'éléments qui demeurent encore inconnus». Il ne s'agit pas ici du coût du règlement, mais du programme des langues officielles tel qu'il existe depuis un certain nombre d'années.

M. Van De Walle: Nous parlons donc du programme qui est actuellement en vigueur.

M. von Baeyer: Oui.

M. Van De Walle: Mais si le règlement change, si l'avantprojet de règlement entre en vigueur, quel en sera le coût?

M. von Baeyer: Le président du Conseil du Trésor a mentionné qu'il faudrait prévoir environ 15 à 20 millions de dollars de plus. La majeure partie de ces coûts seront absorbés par les budjets actuels des institutions fédérales.

M. Van De Walle: Passons aux règles. Dans le document où on explique l'avant-projet de règlement pour les langues officielles, lorsqu'il est question des subdivisions de recensement ayant une population de moins de 500 qui réprésentent moins de 5 p. cent de la population totale, on dit «qu'un certain nombre de règles s'appliqueraient». Puis, à la page 7 de votre mémoire, vous dites: «ailleurs, il faudra, grâce à une mesure d'évaluation, démontrer l'existence d'une demande importante. De plus, il ne faut pas perdre de vue que le modèle réglementaire proposé comprend divers autres types de règles qui entrent en jeu.» Pouvez-vous nous parler davantage de ces règles?

Mr. von Baeyer: Basically, there is a distinction in the proposals between automatic rules, where if in a particular subdivision there is a certain size of minority present then you automatically get either services from all the offices or the key services in both languages.

• 1620

However, there is one particular rule for very small communities of fewer than 200 people but at least equal to 5%, where there is a requirement to assess demand. In those communities, the actual volume of requests in each language has to be determined before you know whether there is a legal obligation to provide services in both languages or not.

Mr. Van De Walle: Well, that is stated very well, very concisely, but I want to know what those rules are, a number of rules.

**Mr. von Baeyer:** Oh, you mean where other rules apply. That is an example. That is one. There are other rules in the set of rules that refer, for example, to services provided by correspondence or toll-free lines to an entire province or more.

Mr. Van De Walle: No, no.

Mr. von Baeyer: That is another type of rule that applies.

Mr. Van De Walle: I want to go back. I was specifically speaking about where the minority is fewer than 500 and less than 5% of the total population. In those little communities—I have a number of them in the riding—I want to know a number of rules. What are those rules to determine demand?

Mr. von Baeyer: I have given you several.

**Mr. Van De Walle:** I want to be specific, speaking about those little communities.

Mr. von Baever: Have we got-

Mr. Van De Walle: I did not want to embarrass-

Mr. von Baeyer: No, I am confused by-

Mr. Van De Walle: You are confused. Well, it is very specific. We are dealing with the small community, and that is one of the problems. For my edification, and possibly other people's—

Mr. von Baeyer: Okay, I have it.

Mr. Van De Walle: —what are the rules?

Mr. von Baeyer: The rules?

Mr. Van De Walle: There must be a number of them. It states that in both documents, so there have to be a number of rules.

Mr. von Baeyer: Yes, and we have sent you the whole list of rules. In fact, in a given small community you determine the census subdivision that community is located in—

Mr. Van De Walle: I have identified that.

[Traduction]

M. von Baeyer: Essentiellement, l'avant-projet de réglement établit une distinction entre les règles qui s'appliquent automatiquement. Si une certaine minorité est présente dans une subdivision, alors elle obtient automatiquement les services bilingues de tous les bureaux, ou les services clés.

Cependant, il y a une règle particulière qui s'applique aux très petites collectivités où la population minoritaire est inférieure à 200 personnes mais au moins égale à 5 p. 100. Cette règle exige que l'on mesure la demande. Dans ces collectivités, le volume réel de demandes dans chaque langue doit être déterminé avant de savoir si la prestation de services dans les deux langues est obligatoire.

M. Van De Walle: C'est très bien dit, très concis, mais je veux savoir exactement en quoi consistent ces règles, lorsque vous dites «un certain nombre de règles».

M. von Baeyer: Vous voulez dire lorsque d'autres règles s'appliquent. Il s'agit d'un exemple parmi d'autres. Il y a d'autres règles selon lesquelles, par exemple, les services bilingues sont offerts par correspondance ou par des lignes téléphoniques interurbaines gratuites à toute une province ou plus.

M. Van De Walle: Non, non.

M. von Baeyer: Il s'agit d'un autre type de règles qui s'applique.

M. Van De Walle: Je voulais parler plus précisément des cas où la population minoritaire est inférieure à 500 personnes et représente moins de 5 p. 100 de la population totale. Je veux savoir en quoi consistent ces règles pour ces petites collectivités. Ma circonscription en compte un certain nombre. Quelles sont les règles qui déterminent la demande?

M. von Baeyer: Je vous en ai donné plusieurs.

M. Van De Walle: Je veux parler spécifiquement des règles qui s'appliquent à ces petites collectivités.

M. von Baeyer: Avons-nous. . .

M. Van De Walle: Je ne voulais pas gêner. . .

M. von Baeyer: Non, je ne sais plus très bien. . .

M. Van De Walle: Vous ne savez plus. Eh bien, c'est très précis. Nous parlons des petites collectivités, et c'est un des problèmes. J'aimerais savoir, et peut-être que d'autres personnes voudraient le savoir également...

M. von Baeyer: Très bien. Je l'ai.

M. Van De Walle: . . . quelles sont les règles?

M. von Baeyer: Les règles?

M. Van De Walle: Il doit y en avoir un certain nombre. C'est ce que disent les deux documents.

M. von Baeyer: Oui, et nous vous avons fait parvenir la liste de ces règles. En fait, pour une petite collectivité, vous déterminez la subdivision de recensement dans laquelle cette collectivité se trouve...

M. Van De Walle: C'est déjà fait.

Mr. von Baeyer: —and then you look up the census community in this big book. That will give you the number and percentage of the minority in figures that are required by the regulatory proposals. Then you take those proportions and you match them against the various criteria that are in the table of contents of the description we sent to all members, and then you know which rule applies.

In addition to that—I am afraid that here we get into the complexity—there are other rules, under "nature of the office", for example, which refer to things like the rights of the minority in those localities to have correspondence and toll–free lines accessible in their language. That is in addition to whatever you discover the rules for local services are under the demographic criteria.

Mr. Edmonston: Thank you for your brief. I notice on page 1 that you say that there were many suggestions in our hearings that we have held, "suggestions for improvements, which we have noted carefully". I am assuming that you have noted the appearance of the RCMP here and the suggestions I had made, as well as the agreement of the RCMP commissioner, on the question of bonuses, that they be paid.

I want to bring to your attention what I consider a policy that flies in the face, I believe, of the principle of official languages, of the act. In doing so, I just want to read to you and ask your opinion on this, because it concerns the Treasury Board. I want to be very clear: I am not blaming you for what I consider a political decision. I am going to be asking you, though, whether you had been informed of this decision at the time the RCMP internal documents I have here say you were.

I am referring to a judgment from Judge Dubé, with which I suppose you are familiar. In that judgment, Judge Dubé says:

According to the uncontested testimony of Mr. Gaston Guénette, a Treasury Board official responsible for official languages policy, no departmental order stipulated that non-civilian members of the RCMP not be paid the bonus. The decision came from Cabinet and was relayed to the RCMP by Treasury Board.

Is that your recollection?

• 1625

 $\boldsymbol{Ms}$   $\boldsymbol{Ouellon:}$  I am sorry, I was not part of the Treasury Board when this. . .

Mr. Edmonston: All right, I understand. Was anyone here part of the Treasury Board at that time?

Some hon. members: Oh, oh.

Mr. Edmonston: Would you raise your hands?

Some hon. members: Oh, oh.

Le coprésident (M. Desjardins): Pas tous en même temps, s'il vous plaît!

Mr. Edmonston: All right. Next question. You cannot answer.

[Translation]

M. von Baeyer: . . . puis vous allez voir dans ce grand livre où se trouve cette collectivité. Vous trouverez le nombre et le pourcentage de la minorité exigée par l'avant-projet de règlement. Vous prenez ensuite ces chiffres et vous les comparez aux divers critères qui se trouvent dans la table des matières de la description que nous avons fait parvenir à tous les députés et vous savez alors quelle règle s'applique.

En outre—je crains que ce soit ici que les choses ne se compliquent—il existe d'autres règles, sous «nature du bureau» qui porte par exemple sur les droits des minorités dans ces localités à correspondre et avoir accès à des lignes téléphoniques interurbaines sans frais dans la langue de leur choix. Ces règles viennent s'ajouter aux règles qui concernent les services locaux selon les critères démographiques.

M. Edmonston: Merci de votre mémoire. Je remarque qu'à la page 1, vous dites qu'au cours de nos audiences, «plusieurs suggestions ont été faites pour les améliorer (les propositions réglementaires) et nous les avons soigneusement notées». Je suppose que vous avez noté les suggestions que j'ai faites lorsque la GRC a comparu, et que le commissaire de la GRC était d'accord avec cette suggestion selon laquelle la prime de bilinguisme devrait être payée.

J'aimerais porter à votre attention une politique qui, à mon avis, va à l'encontre du principe même de la Loi sur les langues officielles. Permettez-moi donc de vous lire quelque chose, et de vous demander ce que vous en pensez, car cela concerne le Conseil du Trésor. Je veux être bien clair: je ne vous blâme pas pour ce que je considère être une décision politique. Je veux vous demander, cependant, si vous étiez au courant de cette décision au moment où les documents internes de la GRC que j'ai ici disent que vous l'étiez.

Je veux parler d'une décision du juge Dubé que, je suppose, vous connaissez. Voici ce que dit le juge Dubé dans cette décision:

Selon le témoignage non contesté de M. Gaston Guénette, représentant du Conseil du Trésor responsable de la politique des langues officielles, aucun ordre ministériel ne stipule que les membres non civils de la GRC ne devraient pas recevoir la prime. Cette décision a été prise par le Cabinet et elle a été transmise à la GRC par le Conseil du Trésor.

Est-ce bien ce qui s'est passé?

Mme Ouellon: Je suis désolée, mais je n'étais pas au Conseil du Trésor lorsque. . .

M. Edmonston: Très bien, je comprends. Y a-t-il quelqu'un ici qui était au Conseil du Trésor à l'époque?

Des voix: Oh, oh.

M. Edmonston: Voulez-vous bien lever la main?

Des voix: Oh, oh.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Not all at the same time, please!

M. Edmonston: Très bien. Question suivante. Vous ne pouvez pas répondre.

You read the judgment of Madam Justice L'Heureux-Dubé. The judgment was rendered while you were at Treasury Board a year ago, I suspect.

Ms Ouellon: I was not at Treasury Board a year ago, but are you?

Mr. von Baeyer: We read the judgment.

**Mr. Edmonston:** Fine. The judgment says that Mr. Gaston Guénette. . .so forth and so on. All right?

Mr. von Baeyer: Yes, that is correct.

Mr. Edmonston: Then I would like to go on. From what I see in this paper from the RCMP, in talking about the major repercussions of the judgment if it were not appealed, they had said that they felt it would appealed, but questioned the following. They said:

We would have trouble coming to grips with the force's decision to appeal this case when the Solicitor General of Canada

- —at that time, the Hon. Pierre Blais indicated at the last CODSRR
- —the internal administration of the RCMP conference in Montreal that he had been informed of a request from the present Commissioner Inkster that the bilingualism bonus be paid to members of the force and that
- -the Hon. Pierre Blais, when he was the minister-

had later informed the Treasury Board to this effect, as he felt the request was founded.

Did you receive from Minister Blais—it says so here and I just want to confirm it with you, as Treasury Board—the opinion that you should pay this bonus—from the minister himself? This was less than a year ago, in case you were not there.

Mr. von Baeyer: No, that is not the problem. I am not up on the file. I have not brought with me that particular part of the file. I assume that if Mr. Blais says he sent a document to the Treasury Board then it was received. We are very well aware of numerous elements in the RCMP who feel that a bonus is justified, and we have known that all along.

Mr. Edmonston: I just want to add that in this document the people within the RCMP are discussing the judgment among themselves and among their different divisions, and are saying that if the force were to appeal the judgment concerning those who could receive a bonus, a minority country—wide would be the subject of discrimination, beyond a shadow of a doubt.

What they had feared has occurred.

At Treasury Board I believe you have been subjected to the minister suggesting one thing to you, then the minister changing and another minister suggesting something to you again. Where are you now on this question? Are you just simply saying that it is a question you must ask of the minister? Or is it just that the RCMP is being singled out in not being paid this bonus? Or are you intending to remove your obligations to

#### [Traduction]

Vous avez lu le jugement de M<sup>me</sup> le juge L'Heureux-Dubé. Cette décision a été rendue alors que vous étiez au Conseil du Trésor, il y a un an, je crois.

Mme Ouellon: Je n'étais pas au Conseil du Trésor il y a un an, mais l'étiez-vous?

M. von Baeyer: Nous avons lu la décision.

M. Edmonston: Bien. La décision dit que M. Gaston Guénette...et ainsi de suite, n'est-ce pas?

M. von Baeyer: Oui, c'est exact.

M. Edmonston: Alors j'aimerais continuer. D'après ce que je vois dans ce document de la GRC, lorsqu'il est question des principales conséquences de la décision si elle n'est pas portée en appel, ils disaient qu'ils croyaient qu'elle serait portée en appel, mais mettait en doute ce qui suit, et je cite:

Nous aurions du mal à comprendre que la GRC décide d'en appeler de ce jugement alors que le Solliciteur général du Canada

- ...à l'époque, l'honorable Pierre Blais...
  a dit lors de la dernière conférence des RDRF
- ...il s'agit de l'administration interne de la GRC...
  - à Montréal, qu'on l'avait informé que le commissaire Inkster avait demandé que la prime de bilinguisme soit versée aux membres de la GRC et qu'il
- ...l'honorable Pierre Blais, lorsqu'il était ministre... en avait par la suite informé le Conseil du Trésor, car il estimait que la demande était fondée.

Avez-vous reçu du ministre Blais lui-même—c'est ce qu'on dit ici, et je veux que le Conseil du Trésor me le confirme—l'avis selon lequel vous devriez payer cette prime? Cela s'est passé il y a moins d'un an, au cas où vous n'étiez pas là.

M. von Baeyer: Non, là n'est pas le problème. Je ne suis pas au courant des derniers développements concernant ce dossier. Je n'ai pas apporté avec moi cette partie du dossier. Mais je suppose que si M. Blais dit qu'il a envoyé un document au Conseil du Trésor, alors nous l'avons reçu. Nous savons que de nombreux membres de la GRC estiment qu'une prime est justifiée et ce depuis longtemps.

M. Edmonston: Je voulais tout simplement ajouter que dans ce document, les gens de la GRC parlent entre eux de la décision et disent que si la GRC devait en appeler du jugement concernant ceux qui reçoivent une prime, une minorité dans tout le pays serait victime de discrimination, au-delà de tout doute.

Ce qu'ils craignirent s'est avéré.

Mais je crois que le ministre a laissé entendre une chose au Conseil du Trésor, et qu'il a ensuite changé d'avis, et qu'un autre ministre vous a ensuite laissé entendre autre chose. Où en êtes-vous à ce propos? Est-ce une question que vous devez poser au ministre? Est-ce tout simplement que l'on fait exception dans le cas de la GRC en ne payant pas cette prime à leurs membres? Avez-vous l'intention

pay bonuses for the RCMP and for all the other departments as you see fit, on down the line?

Ms Ouellon: I would like to reply to your comments and questions. Essentially, we are not in a position today to discuss what you are bringing forward. We are here to answer technical questions with respect to the regulations.

Mr. Edmonston: I respect what you have said and I understand the restraints placed upon you.

Mr. Chairman, I would like to make a comment. If there was ever an indication that we need to talk with a minister about this—and I would just like to echo what my colleague, Mr. Allmand, had said. . . Perhaps we can do this in camera in more detail.

1630

Mr. Loiselle has a lot to answer for, particularly because since his last visit here there has been a lot of development in this particular dossier.

I think this dossier goes to the heart of the question of official languages and to the heart of the question of minorities. As we mentioned, there is a minority in the RCMP. There is a situation, which has existed since 1976 that could be ended tomorrow if we had a minimum of goodwill.

Le coprésident (M. Desjardins): Monsieur Edmonston, vous avez défendu votre point de vue pendant plusieurs séances et vous comprendrez que nous sommes ici aujourd'hui pour discuter de la réglementation. Il vous reste encore quelques minutes si vous voulez poser des questions sur la réglementation. Si vous en avez terminé, on va passer à un autre.

M. Edmonston: Très bien. Je vais céder mon temps aux autres.

M. Gauthier (Ottawa—Vanier): Monsieur le président, je suis très heureux de revenir au Comité après avoir accompli certaines tâches ailleurs pendant quelque temps.

Les témoins sont un groupe de hauts fonctionnaires du Conseil du Trésor qui viennent ici avec un document qui a été pondu après deux ans et demi de travail. Tout le monde à cette table en revendique la paternité ou la maternité. C'est bien cela? Ce n'est pas un document politique. C'est un document basé complètement sur des constats de fonctionnaires, de gens sérieux, au niveau de la manière de mettre en oeuvre une politique linguistique, et non au niveau de la raison de cette politique. Mes questions ne seront pas d'ordre politique. Elles seront au niveau du commun.

Dans un premier temps, vous dites:

Nous sommes, bien sûr, très contents de constater que la plupart des témoins qui ont comparu étaient dans l'ensemble satisfaits des propositions réglementaires.

Peut-être avez-vous de l'information que je n'ai pas. J'ai ici une lettre de la Townshippers'Association.

The Townshippers' Association says:

We are deeply concerned about the impact of the proposed regulations to accompany Part IV of the Official Languages Act. [Translation]

d'éliminer ces primes pour la GRC et pour tous les autres ministères pour lesquels vous jugerez bon de le faire, à l'avenir?

Mme Ouellon: J'aimerais répondre à vos commentaires et à vos questions. Nous ne sommes pas vraiment en mesure aujourd'hui de discuter de cette question que vous soulevez. Nous sommes ici pour répondre à des questions de forme en ce qui concerne le règlement.

M. Edmonston: Je respecte ce que vous avez dit et je comprends les contraintes qui vous sont imposées.

Monsieur le président, j'aimerais faire une observation. Je crois que ça montre bien la nécessité d'aborder la question avec le ministre—et je ne fais que répéter ce qu'a dit M. Allmand, mon collègue. Nous pourrions peut-être en discuter plus en détail à huis clos.

M. Loiselle a bien des comptes à rendre, surtout qu'il y a eu beaucoup de nouveau dans ce dossier depuis sa dernière comparution.

Je crois que ce dossier va droit au coeur de la question des langues officielles et des minorités. Comme nous l'avons mentionné, il existe une minorité au sein de la GRC. Cette situation qui existe depuis 1976 pourrait se terminer demain si on y mettait un minimum de bonne volonté.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Mr. Edmonston, you have defended you views during several meetings, and as you will understand, we are here today to discuss regulations. You still have a few minutes left if you wish to ask questions about regulations. If you are finished, we will go on to someone else.

Mr. Edmonston: Very well. I will give my time to someone else.

Mr. Gauthier (Ottawa—Vanier): Mr. Chairman, I am very pleased to be back on this committee after having been involved with other duties for some time.

The witnesses are a group of senior officials from Treasury Board who come here with a document that has been hatched after two and a half years of work. Everyone at this table claims paternity or maternity for it. Is that right? It is not a political document. It is entirely based on the observations of officials, serious people, about the way of implementing a language policy, and not about the reasons for this policy. My questions will not be of a political nature. They will be on a more mundane level.

First, you say:

We are of course gratified that most of those witnesses were basically pleased with the regulatory proposals.

Perhaps you have information that I do not have. I have here a letter from the Townshippers' Association.

La Townshippers' Association dit:

Nous sommes profondément inquiets de l'impact des propositions réglementaires devant accompagner la partie IV de la Loi sur les langues officielles.

J'ai ici une lettre que faisait parvenir au Comité la Société Saint-Thomas-d'Aquin de Summerside, Île-du-Prince-Édouard:

L'injustice que créerait la mise en application de ces propositions réglementaires dans la région de Charlottetown est d'autant plus flagrante lorsque nous considérons la statut symbolique qu'occupe cette ville dans l'histoire constitutionnelle du Canada.

J'ai aussi une lettre de Colombie-Britannique signée par A.D. Aubuchon, président de l'Association canadienne-française de Campbell River. Il dit:

Certains principes de cette réglementation nous causent de sérieuses préoccupations.

J'ai une autre lettre, celle-là de l'ACFO, l'Association canadienne-française de l'Ontario:

Les 22 conseils régionaux et les 21 fédérations provinciales membres de l'Association expriment au cours de leurs réunions du 1 mars et du 3 mars 1991 certaines craintes relatives à l'avant-projet de règlement sur les communications et services en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles.

Et en voici une de l'Association canadienne-française de l'Alberta signée par M. Laurent Conard:

J'aimerais vous faire part de mon inquiétude comme président de la régionale de Lethbridge qui existe depuis 14 ans concernant la réglementation proposée.

Il y a ici une lettre signée par M. Paul Comeau de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse:

Toutefois, nous avons quelques inquiétudes en ce qui concerne le critère général du nombre et le critère général de proportionnalité.

Je vous signale que tous les témoins n'ont pas été bien contents de votre affaire.

Cela dit, je vais vous poser des questions au niveau du comment. Pourquoi n'avez-vous pas éliminé tout simplement le pourcentage dans certaines provinces comme l'Ontario, ma province, et décrété que toute la province était assujettie à la réglementation et non aux critères de 5 p. 100 et 5,000? Si vous voulez répondre par écrit à cette lettre, vous pouvez le faire parce que je n'ai que cinq minutes.

Mme Ouellon: Dans mon allocution, j'ai fait allusion à 19 organisations qui ont comparu devant le Comité.

M. Gauthier: Oui, oui! Ces lettres-là sont publiques. Elles viennent de communautés qui ont été consultées par vous, me dit-on. Je vois des gens qui font un signe de tête: oui, oui, oui.

Mme Ouellon: C'est exact.

M. Gauthier: C'est vrai que vous les avez tous consultés. Ils ne sont pas tous contents, mais vous n'avez pas dit cela. Donc, je vous demande pourquoi vous n'avez pas mentionné le nom de la province de l'Ontario, particulièrement en ce qui a trait au public voyageur, au lieu de dire que le critère de 5 p. 100. . .

Mme Ouellon: L'avant-projet de réglementation a été conçu pour compléter, en quelque sorte, la Loi sur les langues officielles de 1988.

#### [Traduction]

I have here a letter sent to the committee by the *Société Saint-Thomas-d'Aquin* of Summerside, Prince Edward Island:

The injustice that would be created by the enactment of these regulatory proposals in the Charlottetown region is all the more flagrant when we consider the symbolic status of this city in Canada's constitutional history.

I also have a letter from British Columbia signed by A.D. Aubuchon, president of the *Association canadienne–française de Campbell River*. He says:

Some of the principles underlying these regulations are of serious concern to us.

I have another letter now from the ACFO, Association canadienne-française de l'Ontario:

During their meeting of March 1 and 3, 1991, the 22 regional councils and 21 provincial federations that are members of the Association expressed their fears regarding the draft regulations on communications and services pursuant to Section 85 of the Official Languages Act.

Here is another one from the Association canadienne-française de l'Alberta, signed by Mr. Laurent Conard:

As President of the regional association for Lethbridge, which has existed for 14 years, I would like to express my concerns about the proposed regulations.

Here is a letter signed by Mr. Paul Comeau of the Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse:

However, we have some concerns with regard to the general numbers criterion and the general criterion for proportionality.

Allow me to point out that not all witnesses seem all that pleased with what you have come up with.

Having said that, I will ask you some questions about the «how». Why did you not simply eliminate the percentage in certain provinces such as Ontario, my own province, and decree that the entire province would be subject to the regulations rather than the 5% and 5,000 criteria? If you want to answer this in writing, you can do so, because I only have 5 minutes.

Ms Ouellon: In my speech, I alluded to 19 organizations that appeared before the committee.

**Mr. Gauthier:** Yes, of course! These letters are public. I am told that they come from communities that you consulted. I see people nodding: yes, yes, yes.

Ms Ouellon: That is right.

Mr. Gauthier: It is true that you did consult them all. They are not all pleased, but you did not say that. Therefore, I am asking you why you did not mention the province of Ontario, particularly with regard to the travelling public, instead of saying that the 5% criterion. . .

Ms Ouellon: Basically, the draft regulations were designed to complement the Official Languages Act, 1988.

M. Gauthier: C'est cela.

Mme Ouellon: Par conséquent, la réglementation se veut un projet uniforme, juste et équitable qui réponde aux besoins des minorités linguistiques dans l'ensemble du pays.

• 1635

M. Gauthier: Donc, l'Ontario, pour vous, ne constitue pas une importante masse critique au niveau de la francophonie. Il est semblable à d'autres provinces. C'est bien ce que vous me dites?

Mme Ouellon: Je dis que nous avons une loi fédérale et que nous avons préparé un avant-projet qui va rendre la loi opérante. En ce sens-là, la réglementation est de nature fédérale.

M. Gauthier: Je comprends cela, mais vous n'avez pas voulu dire que l'Ontario tout entier serait servi dans les deux langues officielles par la Loi sur les langues officielles. C'est ce que vous m'avez dit. La réglementation, c'est la façon d'appliquer la loi. Je vous demande de me dire pourquoi vous n'avez pas donné à l'Ontario le statut auquel il a droit. Est-ce que vous le faites pour le Québec? Est-ce que le Québec est traité comme l'Ontario? Est-ce que les mêmes critères sont appliqués partout dans les provinces?

Mme Ouellon: Je dis que la réglementation s'appliquera de façon juste et équitable pour les minorités linguistiques dans l'ensemble du pays.

M. Gauthier: Je m'excuse. Vous avez dit tout à l'heure qu'un certain pourcentage serait laissé pour compte dans cette affaire. Le 5 p. 100 élimine 62 p. 100 et l'autre chose élimine 70 p. 100. J'ai cru comprendre cela dans votre document. Je n'ai pas eu deux ans et demi pour digérer ce document. Pouvez-vous me répondre franchement? L'Ontario ne sera pas désigné comme province ayant à desservir le public voyageur canadien au titre de la population minoritaire.

M. Finn: Il y a deux choses. Il y a d'abord le fait que nous avons des normes nationales. Nous n'avons pas accordé de traitement particulier à une province. D'après les règles énoncées, en nous basant uniquement sur la population et non sur l'évaluation de la demande, nous rejoignons 94 p. 100 de la population minoritaire de l'ensemble du pays.

D'autre part, concernant le public voyageur, nous avons parlé de provinces ayant une population minoritaire de 5 p. 100 et plus. Nous avons donc indirectement nommé l'Ontario, le Québec et le Nouveau–Brunswick.

M. Gauthier: Pour le moment. Il est possible que cela change en juin prochain.

M. Finn: C'est cela.

M. Gauthier: Le recensement de 1991 changera peut-être les chiffres du recensement de 1986 ou de 1981.

M. Finn: Je peux vous assurer que nous avons pris note de cette préoccupation qui a été signifiée au Comité par d'autres témoins.

M. Gauthier: Donc, vous êtes sensibles à l'idée d'une désignation plus flexible. Peut-être pouvons-nous même espérer que l'Ontario sera désigné comme une région du Canada où le public voyageur obtiendra les renseignements de sécurité et sur les allées et venues des avions dans les deux langues officielles. Est-ce que je comprends bien?

[Translation]

Mr. Gauthier: That is right.

Ms Ouellon: Therefore, the regulations must be uniform, fair and equitable and must meet the needs of linguistic minorities throughout the country.

Mr. Gauthier: Therefore, in your mind, Ontario is not a major critical part of French Canada. It is similar to other provinces. Is that what you are telling me?

Ms Ouellon: I am saying that we have a federal act and that we prepared draft regulations that will make that act operative. In that sense, the regulations have a federal character.

Mr. Gauthier: I understand that, but you did not want to say that all of Ontario would be served in both official languages under the Official Languages Act. That is what you told me. Regulations are the method of applying a law. I am asking you to tell me why you did not give Ontario the status it deserves. Do you do this for Quebec? Is Quebec treated like Ontario? Are the same criteria applied in all the other provinces?

Ms Ouellon: I am saying that the regulations will be applied in a fair and equitable manner for linguistic minorities throughout the country.

Mr. Gauthier: Excuse me. You said earlier that a certain percentage would be left by the wayside with this. The 5% eliminates 62% and the other thing eliminates 70%. That is what I understood from your document. I did not get two and a half years to digest this document. Could you answer me frankly? Ontario will not be designated as a province that must serve the Canadian travelling public as a minority population.

Mr. Finn: There are two things. First, there is the fact that we have national standards. We did not give special treatment to any one province. According to the stated rules, based solely on population and not on evaluation of demand, we reach 94% of the minority population throughout the country.

Moreover, concerning the travelling public, we talked about provinces that have a minority population of 5% or more. We therefore indirectly named Ontario, Quebec and New Brunswick.

Mr. Gauthier: For the time being. That may change next June.

Mr. Finn: That is right.

Mr. Gauthier: The 1991 census may change the 1986 or 1981 census figures.

Mr. Finn: I can assure you that we noted this concern which was pointed out to the committee by other witnesses.

Mr. Gauthier: Therefore, you are open to the idea of more flexible designation. Perhaps we can even hope that Ontario will be designated as a region of Canada where the travelling public can obtain safety information and information about airline arrivals and departures in both official languages. Have I understood correctly?

M. Finn: La réglementation fait déjà des cas spéciaux de trois provinces: le Québec, l'Ontario et le Nouveau-Brunswick. Je crois qu'il serait possible de revoir cela avec nos conseillers juridiques pour nommer cela autrement, pour éliminer le pourcentage.

M. Gauthier: Vous ne vous opposez pas à cela?

M. Finn: Non.

M. Gauthier: Il s'agit de convaincre le ministre. On va essayer. J'ai dû gagner quelque chose.

Mr. Allmand: We also received complaints during the hearings before this committee of the way in which the act is not being adhered to due to the contracting-out of services, whether they are postal services or other types of services. It was recommended strongly that where there is contracting out to carry on certain services to the public for the government that the regulations apply as strictly to the services contracted out as to services provided by public servants and that there be a more effective monitoring in this respect.

Have you taken note of those recommendations or those complaints and, if so, what reaction do you have? What sort of monitoring system or process do you have in place now to make sure that contracted services to the public do adhere to the requirements of the present? What will be done in the future to make sure of that?

• 1640

Mr. Newman: Perhaps I could answer the first part of your question, which I believe dealt with the regulations and the law and ensuring that the regulations apply to services that are contracted out. The act itself has a provision, section 25, which says that where services are provided on behalf of federal institutions by third parties there is a duty on the federal institution, if it already has a duty to provide those services bilingually under this part of the act, and thus under the regulations, to ensure that the third party carrying out that responsibility or that service do so to the same extent in both languages.

Mr. Allmand: I see. Just so I understand that, it is up to the department or the institution concerned to make sure that if they do contract out they have to monitor.

Mr. Newman: That is correct in the first instance, yes.

Mr. Allmand: If they do not, complaints can of course still be made to Treasury Board or the Commissioner of Official Languages, as they have in the past.

Mr. Newman: That is correct.

**Mme Ouellon:** Par ailleurs, le Conseil du Trésor a bien pris note de cette situation. Nous allons examiner cette situation par rapport à la question du *monitoring*.

Mr. Allmand: The other question that was raised with us relates to recruitment of the necessary personnel to provide the bilingual services that will be required when the new regulations come into effect. Again, this was raised by the Post Office and some other departments that have to service smaller communities. It was stated that very often it is not a question of recruiting somebody for a small town in Nova Scotia, an Acadian community, taking somebody from Trois

[Traduction]

Mr. Finn: The regulations already set out that three provinces are special cases: Quebec, Ontario and New Brunswick. I think it would be possible to look at this again with our legal advisors and see if we could name it in some other way, in order to eliminate the percentage.

Mr. Gauthier: You are not opposed to that?

Mr. Finn: No.

Mr. Gauthier: Of course, we have to convince the minister. We will try. I must have won something.

M. Allmand: Pendant les audiences de ce comité, nous avons également entendu des plaintes sur des contraventions à la Loi sur les langues officielles dues à la sous-traitance, qu'il s'agisse de services postaux ou autres. On nous a fortement recommandé que là où le gouvernement sous-traite certains services pour desservir le public, les règlements devraient s'appliquer aussi sévèrement que lorsque ces services sont fournis par des fonctionnaires et qu'il fallait que cet aspect soit surveillé de plus près.

Avez-vous bien noté ces recommandations et ces plaintes, et dans l'affirmative, quelle est votre réaction? Quelle sorte de système ou de processus de surveillance est en place actuellement pour assurer que les services au public fournis par des tiers soient conformes aux exigences de la loi? Qu'entendez-vous faire à l'avenir pour assurer ces services?

M. Newman: Je pourrais peut-être répondre à la première partie de votre question, qui avait trait au règlement et à la loi et à la façon de s'assurer que les règlements s'appliquent bien aux services sous-traités fournis par contrats. La loi elle-même contient une disposition, l'article 25, qui indique que là où les services sont fournis au nom d'institutions fédérales par des tiers, l'institution fédérale en question a le devoir de s'assurer que ces tiers maintiennent cette responsabilité ou ce service dans la même mesure dans les deux langues officielles, si l'institution a déjà le devoir de fournir les services bilingues selon cette partie de la loi.

M. Allmand: Bon. Si je comprends bien, c'est au ministère ou à l'institution en question d'assurer la surveillance s'ils soustraitent les services.

M. Newman: C'est exact dans le premier cas, oui.

M. Allmand: S'ils ne le font pas, on peut toujours porter plainte auprès du Conseil du Trésor ou du Commissaire des langues officielles, comme par le passé.

M. Newman: C'est exact.

Ms Ouellon: In addition, Treasury Board has noted this situation. We will examine it in light of the monitoring issue.

M. Allmand: L'autre question qui a été soulevée concerne le recrutement du personnel nécessaire pour fournir les services bilingues qui seront exigés lorsque cette nouvelle réglementation entrera en vigueur. Encore une fois, cela a été soulevé par les Postes et d'autres ministères qui doivent fournir des services à des petites collectivités. On nous a répété souvent que ce n'est pas simplement une question de recruter quelqu'un à Trois-Rivières pour un poste dans une

Rivière. It is usually a question of getting somebody from the local area. I think when they were here that day, Mr. Francis LeBlanc, the Member of Parliament for Cape Breton Highlands—Canso, referred to some cases where they had a difficult time.

Have you a policy in place to deal with those situations where you have to provide services through Employment and Immigration or the Post Office or whomever in smaller communities? What do you do when there is nobody in the surrounding areas to fill the job? Do you recruit from anywhere in Canada to fill these jobs, even though they are local-type jobs?

Mme Ouellon: La question que vous posez est du ressort des ministères, des agences fédérales et, dans certains cas, de la Commission de la Fonction publique. Par conséquent, je ne suis pas habilitée à vous répondre de façon compétente.

Mr. Allmand: Well, I ask this then. How closely do you consult? It was just stated, and I knew that was the answer, that the regulations we have consideration are drafted by Treasury Board. If the regulations are going to be realistic with respect to finding people to fill the jobs that are required, it would seem to me that you would have to have close consultation with the Public Service Commission and with the departments involved, especially the departments that would have to provide personnel in these smaller communities.

Did you have that sort of consultation before drafting these regulations? We have the impression from listening to some of these departments that they are going to have a hard time living up to the regulations.

**Mme Ouellon:** Il y a effectivement eu un processus de consultation avec les agences concernées lors de la préparation de l'avant-projet de réglementation.

Nous avons maintenu les communications et les consultations avec ces ministères tout au long du développement de l'avant-projet. Étant donné que les questions de la mise en oeuvre de l'avant-projet sont particulièrement importantes, tant du point de vue du Conseil du Trésor que de celui des ministères et agences concernés, nous avons mis sur pied un comité consultatif de haute direction pour examiner très attentivement toutes les implications de la mise en oeuvre. Une première réunion de ce comité a été tenue en novembre, et la prochaine aura lieu en avril. C'est strictement pour examiner les questions de mise en oeuvre et s'assurer qu'il y a une aide mutuelle entre les agences et les ministères quant à la problématique de la mise en oeuvre.

• 1645

**Mr. Van De Walle:** I want to return to the question I raised. I thought I was very specific. If I possibly can, I am going to attempt to be even more specific.

I am looking at the situation in Alberta where there are a number of very small villages or hamlets. I described the category they would fall under. Let us not make any mistake about that. It refers to a number of rules.

[Translation]

petite ville en Nouvelle-Écosse, une communauté acadienne. Il s'agit normalement de trouver quelqu'un dans la région. Je crois que lorsqu'ils étaient ici ce jour-là, M. Francis LeBlanc, le député de Cap Breton Islands—Canso, a parlé de cas où cela s'est révélé difficile.

Avez-vous une politique en place pour les situations où l'on doit fournir les services par le biais d'Emploi et Immigration ou du bureau de poste ou d'une autre institution fédérale dans les petites collectivités? Que faire lorsqu'il n'y a personne dans la région pour combler le poste? Est-ce que vous recrutez ailleurs au Canada pour remplir ces postes, même s'il s'agit d'emplois de nature locale?

Ms Ouellon: This is a matter for the departments, the federal agencies, and in some cases, the Public Service Commission. Therefore, I am not qualified to answer you.

M. Allmand: Eh bien, permettez-moi de vous demander ceci. Dans quelle mesure y a-t-il une consultation? On vient de me dire, et je savais que c'était la réponse, que les règlements que nous étudions sont rédigés par le Conseil du Trésor. Si la réglementation doit s'avérer réaliste pour ce qui est de trouver des gens pour combler les postes vacants, il me semble que vous devriez avoir une consultation étroite avec la Commission de la Fonction publique et les ministères en cause, surtout les ministères qui vont devoir fournir du personnel dans ces petites collectivités.

Est-ce que vous avez mené de telles consultations avant de rédiger ces règlements? Lorsque nous écoutons les témoins de ces ministères, nous avons l'impression qu'ils vont éprouver beaucoup de difficulté à se conformer à la réglementation.

Ms Ouellon: There was indeed a process of consultation with the agencies concerned while the draft regulations were being prepared.

We maintain communications and consultations with these departments throughout the development of the draft regulations. Since the issue of the implementation of the draft regulations is particularly important, both from the standpoint of Treasury Board and that of the departments and agencies concerned, we set up a senior management advisory committee to examine all the implications of this implementation carefully. The committee met for the first time in November, and its next meeting will be in April. This is strictly to examine issues surrounding implementation and ensure that there will be mutual assistance between agencies and departments to address the problems of implementation.

M. Van De Walle: Je veux revenir à la question que j'ai soulevée. Je croyais qu'elle était très précise. Si possible, je vais essayer d'être encore plus précis.

Ce qui m'intéresse c'est la situation en Alberta où il y a de nombreux petits villages et hameaux. J'ai décrit la catégorie dans laquelle ils se trouveraient. Qu'on ne se leurre pas: il y est question de nombreuses règles.

You have to appreciate that I am one who believes in a bilingual country. We run into some static out there. I want to be sure that I understand what determines the services, the criteria to be used. I return to the question I raised about the rules.

If you do not have them right here, please do not skate around. Just give it to me in writing and I will know it. Then I can go out there, tell what it is, and it will not come back to haunt me. I want to be very clear about that.

Please just give me the facts. If you do not have them, give it to me in writing. I see it in both documents, you know, this terminology about "a number of rules". Well, I want to know the rules.

Mr. Marcus Hotz (Director, Evaluation Division, Official Languages Branch, Treasury Board Secretariat): The rule I think you are concerned with, Mr. Van De Walle—

Mr. Van De Walle: The rules.

Mr. Hotz: Well, okay. The rules apply everywhere. You go from one rule to the next and you look to see what is involved in each particular province.

You first of all start off with your census metropolitan area rules. They only cover Edmonton and Calgary in Alberta. You then come down to a rule—I am taking a moment or two, because I can give it to you or I can write to you—for a number of smaller places—

Mr. Van De Walle: It is your pleasure, sir.

Mr. Hotz: —and a number of smaller cities that would be covered. I think there is possibly only one or two—I would have to check—that would fall into the 500 or 5% of the population rule as it is written in Alberta.

You have 4 of at least 500 but less than 5% of the population. These are: Fort McMurray—  $\,$ 

Mr. Van De Walle: Excuse me. Can we go back to the specific case I raised where it is less than 500 and less than 5%?

Mr. Hotz: Yes, that is easy.

Mr. Van De Walle: That is my question. The rest of it is much more straightforward. Tell me what the other rules are or give it to me in writing.

Mr. Hotz: I will give you those. There are 8 specific places in Alberta that fall into the less than 200, less than 5% of the population. Most of these are very small. The minority populations of Burdett, Cayley, Cluny, Derwent, Eaglesham, Grand Centre, Plamondon and Wildwood are usually 20, 10, 50, 190, and 80. In each there is at least a post office. If you go outside the post office, only one of them, Grand Centre, has anything else, namely an office of Employment and Immigration and an RCMP post. So you are looking at one or two post offices in each of these eight, and in one of them there is an RCMP post and an office of the Canada Employment Centre.

[Traduction]

Je veux que vous compreniez bien que je crois en un pays bilingue. Nous nous heurtons à une certaine résistance. Je veux être certain de bien comprendre ce qui détermine le service et les critères qu'on utilise. Je reviens à la question que j'ai soulevée à propos des règles.

Si nous ne les avez pas ici, je vous prierais de ne pas essayer de contourner la question. Donnez-les-moi par écrit, et je les connaîtrai. Je pourrai ensuite aller dans ma circonscription, les expliquer et tout le monde sera content. Je veux que ce soit très clair.

Donnez-moi uniquement les faits, s'il vous plaît. Si vous ne les avez pas, faites-les-moi parvenir par écrit. Je vois que dans les deux documents, vous parlez de «bon nombre de règles». Eh bien moi, je veux connaître ces règles.

M. Marcus Hotz (directeur, division de l'évaluation de programmes, direction des langues officielles, Secrétariat du Conseil du Trésor): Je crois que la règle qui vous préoccupe, monsieur Van De Walle...

M. Van De Walle: Les règles.

M. Hotz: Bon, d'accord. Les règles s'appliquent partout. Vous passez d'une règle à l'autre et vous constatez ce que cela implique dans chaque province.

Premièrement, vous commencez avec les règles portant sur le recensement de vos régions métropolitaines. Dans le cas de l'Alberta, cela ne s'applique qu'à Edmonton et Calgary. Ensuite vous passez à la règle qui s'applique aux petites localités—je prends quelques instants pour vous expliquer tout cela, mais je peux vous le faire parvenir par écrit...

M. Van De Walle: C'est comme vous voulez, monsieur.

M. Hotz: Les règles, dis-je, pour certaines plus petites villes qui y seraient assujetties. En Alberta, je crois qu'il n'y en a qu'une ou deux—je devrai vérifier—qui seraient assujetties à la règle des 500 ou 5 p. 100 de la population telle qu'elle s'applique.

Vous en avez quatre au moins de 500 personnes mais moins de 5 p. 100 de la population. Il s'agit de Fort McMurray...

M. Van De Walle: Excusez-moi, pourrions-nous revenir au cas précis que j'ai soulevé où il s'agissait de moins de 500 personnes et moins de 5 p. 100?

M. Hotz: Oui, c'est très facile.

M. Van De Walle: Voilà ma question. Pour ce qui est du reste, c'est moins compliqué. Décrivez-moi les autres règles ou fournissez-les moi par écrit.

M. Hotz: Je peux vous les donner. Il y a huit endroits précis en Alberta qui tombent dans la catégorie des moins de 200 personnes et moins de 5 p. 100 de la population. La plupart sont très petits. Les populations minoritaires de Burdett, Cayley, Cluny, Derwent, Eaglesham, Grand Centre, Plamondon et Wildwood comptent habituellement 20, 10, 50, 190 et 80 personnes. Il y a au moins un bureau de poste dans chacune de ces localités. Outre le bureau de poste, une seule de ces localités, Grand Centre, a autre chose, c'est-à-dire un bureau d'Emploi et Immigration et un poste de la GRC. Or, il s'agit d'un ou de deux bureaux de poste dans chacune de ces huit villes, et dans l'une d'entre elles il y a un poste de la GRC et un bureau du Centre d'emploi du Canada.

• 1650

That is what you are looking at in this very small lot where you would have to go out and actually measure the level of demand in all of them. Nothing is assured. Not the population in excess of 5% but the actual demand would have to be measured to see if there was indeed a demand level of 5%. That would have to be done by survey.

I will provide you with a written list of these and all the others-

Mr. Van De Walle: If you would, please.

Mr. Hotz: With pleasure.

M. Gauthier: Comment un avant-projet de réglementation ayant pour but d'élargir ou d'améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles sera-t-il mis en oeuvre? On va compter la demande tous les jours ou tous les mois? Cela m'inquiète.

Je voudrais revenir au critère général de la proportionnalité. On parle de l'obligation de consulter les représentants des minorités de langue officielle et de réexaminer tout le dossier dans les cas où la proportion pourrait être modifiée suivant un recensement ou autre chose. Avez-vous pensé à cela? Pouvez-vous me dire aujourd'hui que vous allez vraiment consulter les représentants attitrés des communautés minoritaires en province pour ajuster votre tir afin d'être plus généreux et équitables dans la prestation des services?

M. Finn: Comme vous le savez, la loi prévoit ceci. On a mené des consultations auprès des groupes minoritaires à travers le pays pour l'élaboration de l'avant-projet de réglementation que vous étudiez actuellement. C'est une première étape. On parle d'évaluer la demande dans certains cas. Il serait tout à fait normal que ces choses-là se fassent en consultation avec les groupes minoritaires, entre autres, puisque ce sont les communautés qui savent le mieux où est leur population. Donc, ce serait très important. Supposons qu'on pense devoir évaluer 10 endroits. Je suis certain que les associations minoritaires pourront nous dire: Nous pensons que ces cinq communautés ont une demande importante parce qu'il y a plus de monde. Il serait tout à fait normal et équitable de consulter les minorités à ce sujet.

**M.** Gauthier: Donc, vous acceptez que l'on puisse mettre éventuellement dans la réglementation l'obligation de consulter les. . .

M. Finn: Je ne peux pas vous dire ce qu'il y aura dans la version finale de la réglementation.

**M.** Gauthier: C'est ce que nous recommanderons, et vous ne vous y opposerez pas auprès de votre patron. On travaille pour la même *gang*.

Parlons maintenant de la désignation des postes. La discussion de tout à l'heure m'a un peu inquiété. Le Conseil du Trésor est responsable de la désignation des postes bilingues. Du moins, il l'était à l'époque où j'étais grandement impliqué dans cette question. Je ne crois pas que cela ait changé. C'est encore la responsabilité du Conseil du Trésor que de voir à ce qu'il y ait des postes désignés bilingues dans les ministères. Vous déléguez cette autorité aux ministères, et les ministères donnent cela à quelqu'un pour s'assurer qu'on ait une juste représentation. Est-ce exact?

[Translation]

Il s'agit d'un très petit nombre d'endroits où vous devrez vraiment aller mesurer le niveau de la demande dans chacun des cas. Rien n'est assuré. Il ne s'agit pas de la population excédant 5 p. 100 mais bien de la vraie demande, qui devra être mesurée pour déterminer s'il y a effectivement une demande supérieure à 5 p. 100. Il faudrait procéder par sondage.

Je vous fournirai une liste écrite de toutes ces règles ainsi que des autres. . .

M. Van De Walle: Oui, s'il vous plaît.

M. Hotz: Avec plaisir.

Mr. Gauthier: How will draft regulations aimed at broadening or improving services in both official languages be implemented: will demand be counted every day or every month? This worries me.

I would like to get back to the general criterion of proportionality. It talks about the obligation to consult representatives of official language minorities and to reexamine the entire issue in cases where the proportion changes following a census or anything else. Have you given that any thought? Can you tell me here today that you will really consult the official representatives of minority communities in the provinces to adjust your targeting in order to be more generous and fair in the delivery of services?

Mr. Finn: As you know, the act provides for that, we held consultations with minority groups throughout the country to develop the draft regulations that you are considering right now. That was a first step. We are talking about evaluating demand in certain cases. It would be perfectly normal for those things to be done in consultation with the minority groups, among others, since those communities are most familiar with their population. Therefore, that would be very important. Suppose we think we will have to evaluate 10 places. I am sure that the minority associations will be able to tell us: we think that five of these communities have significant demand because there are more people there. It would be perfectly normal and fair to consult the minority groups in this regard.

Mr. Gauthier: Therefore you accept that the regulations could eventually include the obligation to consult the...

Mr. Finn: I cannot tell you what the final version of the regulations will contain.

Mr. Gauthier: That is what we will recommend, and you would not oppose this when your boss asks you about it. We are working for the same gang.

Now let us talk about job designation. The discussion you had earlier worries me somewhat. Treasury Board is responsible for designating bilingual positions. At least it was when I was deeply involved in this issue. I do not think this has changed. It is still Treasury Board's responsibility to ensure that there are positions designated bilingual in the departments. You delegate this authority to the departments, and the departments give this to someone to ensure that there is fair representation. Is that right?

M. Finn: Je pense que oui.

Mme Ouellon: Oui, c'est exact.

M. Gauthier: Il semble qu'on tarde à vous donner l'information. Tout à l'heure, madame Ouellon, j'ai cru comprendre que vous nous disiez que les ministères tardaient à vous faire part de leurs besoins en matière de postes bilingues.

Mme Ouellon: J'ai dit que les ministères étaient en train d'examiner la nature de leurs besoins spécifiques par rapport à la réglementation.

M. Gauthier: C'est à vous de faire cela, et non aux ministères. C'est à vous de dire aux ministères: On veut avoir des postes bilingues. C'est au Conseil du Trésor de le demander, et c'est ensuite aux ministères de faire la mise en place. Est-ce que je me trompe? Est-ce que le leadership est à l'envers ici? Je ne comprends plus.

• 1655

Mme Ouellon: Ce sont les ministères qui sont le mieux à même de savoir exactement où ils devront donner les services dans les deux langues officielles et d'identifier les postes qui devront être désignés bilingues.

M. Gauthier: Nous ne nous comprenons peut-être pas. J'ai toujours pensé que le Conseil du Trésor était le responsable de cette politique linguistique dans la Fonction publique du Canada.

Mme Ouellon: Vous avez parlé de la délégation.

M. Gauthier: Oui, vous déléguez cela aux ministères, mais le Conseil du Trésor en a encore la responsabilité. Si je veux critiquer quelqu'un, je ne critiquerai pas le ministère ou la Commission de la Fonction publique qui fait la dotation. Ce n'est pas la faute de la Commission même si la dotation est sa responsabilité. Elle n'a rien à voir avec la désignation du poste. C'est ainsi que je comprenais les choses.

Mme Ouellon: Le ministère est l'organisation la mieux en mesure d'identifier exactement les postes qui devront être désignés bilingues.

M. Gauthier: C'est votre décision à vous.

Mme Ouellon: Par la suite, nous travaillons avec les ministères pour savoir dans quelle mesure ce qui a été trouvé par les ministères répondra aux besoins identifiés par les ministères.

M. Gauthier: Est-ce qu'on pourrait parler de l'élimination du 5 p. 100 arbitraire que vous proposez dans votre réglementation en faveur d'un nombre absolu? Au lieu de prendre 5 p. 100, on mettrait un nombre. La Constitution dit: «là où le nombre le justifie». On ne dit pas: «là où est atteinte la proportion déterminée par «X», «Y» ou «Z». On dit: «là où le nombre le justifie».

Pour moi, ce serait maintenir une certaine équité au niveau de l'interprétation de la demande importante en particulier. Si j'ai bien compris la réponse que vous avez donnée à M. le député de l'Alberta, la «demande importante» sera en grande partie déterminée par la demande. C'est ce que vous avez dit, n'est-ce pas?

Mme Ouellon: Oui.

[Traduction]

Mr. Finn: I think so.

Ms Ouellon: Yes, that is right.

Mr. Gauthier: It seems there is some delay in providing you with information. Earlier, Ms Ouellon, I thought I heard you tell me that the departments were late in providing you with their needs for bilingual positions.

Ms Ouellon: I said that the departments were currently examining the nature of their specific needs in light of the regulations.

Mr. Gauthier: It is up to you to do that, not the departments. It is up to you to say to the departments: we want bilingual positions. It is up to Treasury Board to ask for this, and then it is up to the departments to implement it. Am I wrong here? Is the leadership upside down here? I do not understand anymore.

Ms Ouellon: I think the departments are in the best position to know where exactly services are to be provided in both official languages and to identify positions that will have to be designated bilingual.

Mr. Gauthier: We may be talking at cross-purposes. I was always under the impression that Treasury Board was responsible for language policy in the Public Service of Canada.

Ms Ouellon: You referred to delegation.

Mr. Gauthier: Yes, you delegate it to the departments but Treasury Board is still responsible. If I want to criticize someone, it will not be the department or the Public Service Commission that carries out the staffing. It is not the Commission's fault even though it is responsible for staffing. It has nothing to do with designating the position. That was my understanding.

Ms Ouellon: The department is in the best position to identify exactly what positions will have to be designated bilingual.

Mr. Gauthier: That is your decision.

Ms Ouellon: Once that is done, we work with the departments to determine the extent to which the measures they have come up with will respond to the needs as they have been identified.

Mr. Gauthier: Let us talk about the removal of the arbitrary 5% you are proposing in your regulations, and its replacement by an absolute figure. Instead of taking 5%, we would set a figure. The Constitution refers to "numbers warrant". It does not say "where a proportion determined by X, Y or Z is reached". The term used is "where numbers warrant".

As I see it, it would mean a certain fairness in interpreting the concept of significant demand in particular. As I understood your answer to the member from Alberta, the significant demand would be determined, to a large extent, by the actual demand. That is what it amounts to, is it not?

Ms Ouellon: Yes.

M. Gauthier: J'ai dit que cela m'inquiétait. D'après moi, c'est une question qui nécessite une réflexion sérieuse.

En ce moment, Statistique Canada ne tient pas de statistiques sur la demande. Elle tient des statistiques sur le nombre de francophones ou d'anglophones dans les communautés. À moins d'avoir une réponse magique, vous n'avez pas de moyens de savoir combien il y a de demandes dans une région.

Il va y avoir une bureaucratie qui va surveiller les nombres. Il va y avoir un tonton-macoute qui déterminera s'il y en a assez ou non. Cela va créer des problèmes énormes.

Comment pouvez-vous jsutifier l'établissement d'un système de comptage pour donner un service qui, d'après moi, est garanti aux Canadiens par la Loi sur les langues officielles et par la Constitution du pays? Cela m'embête un peu.

Mme Ouellon: Le Conseil du Trésor est actuellement en pourparlers avec Statistique Canada afin de déterminer des méthodes d'évaluation de la demande. C'est un domaine très complexe. Très peu de travail de défrichement a été fait par rapport à l'application de cela dans le domaine des langues officielles.

M. Gauthier: Pourquoi devez-vous faire cela? Pourquoi devez-vous aller voir les statisticiens, qui n'ont pas d'âme habituellement, pour leur demander d'être sensibles? Pour eux, c'est strictement froid. Des chiffres, c'est froid. Deux plus deux font quatre. Deux carottes et deux tomates ne font pas quatre. Cela m'énerve parce que je n'ai jamais entendu parler d'un concept de nombres. Vous venez d'ouvrir devant moi une boîte qui m'inquiète.

Je reviendrai à ma question parce que cette affaire m'intéresse beaucoup.

Mrs. Campbell (South West Nova): I want to put in my two cents worth too, even though we are only dealing with 5%. I have had representations from FANE, la Fédération acadienne de la Nouvelle-Ecosse. I am sure my colleague has also talked about it.

Where you have communities that are going down in numbers, perhaps because the people who take the census are not sufficiently aware that they should be zeroing in on those minorities in order to obtain help or assistance—it is all a numbers game as far as Treasury Board is concerned with respect to their directions, and this is a direction from Treasury Board. I am sure it was thought through that you can take certain numbers and say 5% is a good number. It is a good number in some areas. But it is not always a good number and it is not also a good number when you sort of say that up to so many thousands you will have protection, or over that you will have protection.

• 1700

In a city like Halifax-Dartmouth—and the point is well taken; it has been sent to your minister—that has three Manpower Centres, and you have programs geared to that, they may not be able to get the services at the three Manpower Centres. They certainly do today under the existing rules, but they will not in the future. Have you taken into consideration how you will decide which Manpower office will service and which will not?

[Translation]

Mr. Gauthier: I worry about that. I think it requires serious thought.

At the present time, Statistics Canada does not keep any statistics relating to demand. It does have statistics about the number of francophones or anglophones in a given community. Unless you have a magic answer, there is no way of knowing what the demand is in a region.

That means a bureaucracy checking the numbers, some sort of sinister character determining whether there are enough or not. It will create enormous problems.

How can you justify the setting up of an accounting system to provide a service that is already guaranteed Canadians under the Official Languages Act and the Constitution?

**Ms Ouellon:** Treasury Board is now involved in discussions with Statistics Canada to determine ways of evaluating the demand. It is a very complex matter. Very little groundwork has been done in applying this to official languages.

Mr. Gauthier: What is the point of doing it? What is the purpose of consulting statisticians, who normally do not have a soul, and expecting them to be sensitive? As far as they are concerned, figures are figures and that is all there is to it. Two plus two are four. Two carrots and two tomatoes do not add up to four. It gets on my nerves because I have never heard any reference to the concept of numbers. You have just opened up a prospect that I find very worrysome.

I intend to come back to this point, I find it very interesting.

Mme Campbell (South West Nova): J'aimerais ajouter mon grain de sel, même si nous ne parlons que de 5 p. 100. La Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse s'est mise en rapport avec moi. Je suis sûre que mon collègue en a parlé aussi.

Lorsqu'il y a une diminution du nombre de personnes dans une communauté, c'est peut-être parce que les agents recenseurs ne sont pas suffisamment au courant de l'existence de ces minorités... C'est simplement une question de chiffres en ce qui concerne le Conseil du Trésor et c'est le Conseil qui détermine quelle doit être l'orientation, qui fixe les directives. On a sans doute réfléchi à la question et décidé que le chiffre de 5 p. 100 était raisonnable. Il est raisonnable dans certaines régions, mais ce n'est pas toujours le cas, surtout si cette protection est offerte seulement à partir d'un seuil de plusieurs milliers de personnes.

Dans une ville comme Halifax-Dartmouth—et on a envoyé une lettre à ce sujet à votre ministre—où on trouve trois centres d'emploi avec toute une gamme de programmes, il ne sera peut-être pas toujours possible d'obtenir tous les services offerts dans chaque centre. C'est le cas possible aujourd'hui, en vertu des règles actuelles, mais ce ne le sera pas à l'avenir. Vous êtes-vous demandé comment décider quel centre d'emploi offrira quels services?

Mme Ouellon: Ici, c'est essentiellement le ministère de l'Emploi et de l'Immigration qui...

Mme Campbell: Non, non.

Do not tell me that. This is a Treasury Board regulation. Have you done a study in Treasury Board to tell me, as a parliamentarian, how you are going to effectively tell other departments how they do it? I am not interested in how the department is going to do it, I am interested in what your studies show how you implement it. You must have done something to do with that.

Mr. von Baever: I would like to point out first of all that within the regulation itself it is very clear that in determining the proportion of offices in Halifax-Dartmouth that have to provide services in both languages it is at least equal to the proportion of the minority in the CMA; that is just the bottom threshold. The actual number of offices has, by the legal wording in the regulation itself, to take into account the distribution of the minority population, where they are in Halifax-Dartmouth, and the function of the offices and their location within that census metropolitan area. Those are the principles. The clause goes on and on and on, as it does, but those are the criteria that must be taken into account in selecting the offices. So if for services of Employment and Immigration, for example, there is a campus office or something like that, then that counts as a separate service altogether and it must offer services in both official languages.

Mrs. Campbell: But if your numbers decreases the service that was in existence to the same numbers who were there before or after, is that, in your mind, a decrease in service? If today I have 5,000 and tomorrow, or after it becomes the law, I still have 5,000, but the services only have to be given at one federal office in Halifax—

**Mr. von Baeyer:** At least one, as I was saying. At least one, and taking into account the distribution of the minority, the function of the office, etc.

Mrs. Campbell: So you think in Halifax there will have to be at least two under the present—

Mr. von Baeyer: Depending on the work that each of the offices does and how the minority is distributed across the census metropolitan area. If there is equal demand at all three offices and you really cannot just set one up to give the service, then clearly it has to—

Mrs. Campbell: How many census areas are there in Halifax—three?

Mr. Hotz: More than that.

Mrs. Campbell: So you are going to have it divided up further.

Mr. Hotz: When you are dealing with the census metropolitan area, it is the whole area that counts, so the individual census subdivisions do not really enter into it. However, it is very useful that you can identify where the populations are within the census metropolitan area because you have the data for each census subdivision within the CMA. As a matter of fact, there are 10 census subdivisions in Halifax, which gives you a pretty good picture of where the

[Traduction]

Ms Ouellon: Basically, it is the Department of Employment and Immigration that...

Mrs. Campbell: No, no.

Ne me dites pas cela. Il s'agit d'un règlement du Conseil du Trésor. Je veux savoir si le Conseil du Trésor a fait des études pour déterminer comment les ministères devront procéder. Je ne veux pas savoir comment le ministère va s'y prendre, je veux savoir quelles sont les conclusions de vos études sur la façon de mettre en pratique ce règlement. Vous avez sûrement fait quelque chose.

M. von Baeyer: Je voudrais tout d'abord dire que le règlement précise très clairement que les services offerts par les bureaux à Halifax-Dartmouth doivent tenir compte au moins de la proportion du groupe minoritaire dans la RMR; c'est là le principe fondamental. Quant au choix des bureaux, cela dépend de la répartition de la population minoritaire dans la région métropolitaine de recensement. Il y a là deux critères qui déterminent le choix des bureaux. S'il existe un bureau d'Emploi et Immigration sur un campus universitaire, on estime que c'est un service séparé qui doit répondre aux critères concernant le service dans les deux langues.

Mme Campbell: Mais si, d'après vos chiffres, le service est ramené à son niveau de départ, cela signifie-t-il une diminution? Il y en a peut-être 5,000 aujourd'hui et le chiffre restera le même après la mise en vigueur du règlement, c'est-à-dire qu'un seul bureau fédéral à Halifax sera tenu d'offrir le service.

M. von Baeyer: Au moins un bureau, comme je disais. En même temps, on tient compte de la répartition de la population minoritaire, des fonctions du bureau, etc.

Mme Campbell: Donc, d'après vous, il faudrait au moins deux bureaux à Halifax selon. . .

M. von Baeyer: Tout dépend des fonctions de chaque bureau et de la répartition de la minorité dans la région métropolitaine de recensement. S'il existe une demande égale dans les trois bureaux et qu'il est vraiment impossible de centraliser le service, alors il faudra évidemment...

Mme Campbell: Combien y a-t-il de régions de recensement à Halifax—trois?

M. Hotz: Davantage.

Mme Campbell: Alors il faudra faire une plus grande répartition.

M. Hotz: Quand on parle de la région métropolitaine de recensement, c'est toute la région métropolitaine qui compte, alors peu importe les différentes subdivisions de recensement. Par contre, les données peuvent être utiles quand il s'agit d'identifier la répartition de la population dans la région métropolitaine de recensement. En fait, il y a 10 subdivisions de recensement à Halifax, ce qui vous donne une idée assez précise de la répartition de la population et des plus grandes

population is distributed, where most people are, to start with. As my colleague was saying a moment ago, if you have three completely different program offices of a particular department, then that is another matter.

1705

Mrs. Campbell: I will just say to you that under the present system there are three Manpower offices in Halifax and they are all required to provide that service. Somebody there is supposed to be able to talk to them in their language. Under the new system, it looks as if, if you go by the census, that only one office will have to provide it.

Mr. Hotz: The populations are spread around Halifax. In the city of Halifax itself it has a population of about 3,000; in Dartmouth about 1,800; and in a subdivision that is called simply Subdivision D, you have another 1,000.

Mrs. Campbell: That is 5,000 so they are entitled to—

Mr. Hotz: Yes, you have 7,600 all together in the entire area.

Mrs. Campbell: I do not want to argue with you. The point is that the service is offered in the city of Halifax and area at their three locations.

Mr. Hotz: It is possible that the department would indeed provide their services at all three.

Mrs. Campbell: They do not have to any more, though.

Mr. Hotz: It depends on what kind of services they are giving from each one. If two of them are giving completely different services, or all three are giving completely different services, then all three would be caught by it. If one was, for example, a simple straight employment centre, one was on campus and one was a farm labour pool, or something like that, then all three would have to continue giving services. They have a number of different programs and those programs must be covered.

Mrs. Campbell: At one institution.

**Mr. Hotz:** I am talking about within one institution like Employment and Immigration.

Mrs. Campbell: Maybe they can rotate.

Mr. Allmand: In the census metropolitan areas where there is 5,000 or more, as Mrs. Campbell was saying, you have to have at least one office for every institution, but when there is less than 5,000, the minister said it is only in key services, and the key services that are mentioned are Canada Post, Income Tax, Employment Centres and Income Security.

Some witnesses before the committee proposed that it was not sufficient with less than 5,000. Does it present any great difficulty to increase the number of key services? For example, could you add such things as Central Mortgage and Housing Corporation, which is a service used very often by the public, or the CBC, the state radio system, or even the Federal Business Development Bank? A lot of small businesses use that. Are we in a flexible enough position right now to add to the number of key services to be provided in census metropolitan areas with less than 5,000 minority, or are we beyond the pale?

#### [Translation]

concentrations. Comme disait mon collègue, si un ministère donné a trois bureaux offrant des programmes tout à fait différents, c'est une autre paire de manches.

Mme Campbell: À l'heure actuelle il y a trois bureaux de la main-d'oeuvre à Halifax qui sont tous tenus d'offrir le service. On est censé y trouver un employé capable d'offrir le service dans l'autre langue. Avec le nouveau régime, si vous vous fondez sur le recensement, j'ai l'impression que seul un bureau sera tenu d'offrir ce service.

M. Hotz: C'est une population qui est répartie dans toute la région. Dans la ville de Halifax même, il y en a environ 3,000; à Dartmouth, environ 1,800 et dans une subdivision qu'on appelle la subdivision D, on en trouve encore 1,000.

Mme Campbell: On dépasse donc les 5,000 qui donnent droit à. . .

M. Hotz: Oui, la population totale de toute cette région se chiffre à 7,600 personnes.

Mme Campbell: Je ne veux pas contester vos chiffres. Ce qui m'intéresse c'est de savoir si le service sera offert dans les trois bureaux de la région de Halifax.

M. Hotz: Il est bien possible que le ministère offre le service dans les trois centres.

Mme Campbell: Mais il n'y serait plus tenu.

M. Hotz: Cela dépend du genre de services offerts dans chaque centre. Si ce sont des services différents dans chaque centre, alors tous les trois devront avoir une capacité bilingue. S'il s'agissait, par exemple, d'un centre d'emploi classique, un centre d'emploi pour les campus universitaires et un autre centre d'emploi pour la main-d'oeuvre agricole ou quelque chose de semblable, alors tous les trois devraient avoir une capacité bilingue. Ce sont des programmes différents, alors la distinction s'impose.

Mme Campbell: Dans chaque établissement.

M. Hotz: Je parle d'un ministère comme Emploi et Immigration.

Mme Campbell: Peut-être qu'il peut y avoir un roulement.

M. Allmand: Dans une région métropolitaine de recensement où la population dépasse les 5,000 personnes, chaque institution fédérale doit avoir au moins un service bilingue mais quand le nombre est inférieur à 5,000, le ministre a dit que cette obligation valait uniquement pour les services clés, notamment les postes, le FISC, les centres d'emploi et la sécurité du revenu.

D'après certains témoins que nous avons entendus, ce n'était pas suffisant pour une population inférieure à 5,000 personnes. Y aurait-il un gros inconvénient à augmenter le nombre de services clés? Par exemple, ne pourriez-vous pas ajouter la Société centrale d'hypothèques et de logement, service auquel le public a très souvent recours, ou bien la Société Radio-Canada ou même la Banque de développement fédérale? Il y a beaucoup de petites entreprises qui s'en servent. Disposons-nous maintenant de suffisamment de souplesse pour multiplier le nombre de services essentiels qu'il faut offrir dans les régions métropolitaines de recensement où la population de langue minoritaire est inférieure à 5,000 personnes?

Mr. Finn: In order to come up with the list that is already there, we have consulted with minorities across the country and they are the services identified most often as the most used. We will be happy to consider any other proposal put forward. We can surely look at any case that is presented to see how those are used by the minorities and how important they are to them. We thought we had listed the most, but it is not an exclusive or closed list.

M. Gauthier: En ce qui concerne le public voyageur, est-il exact que, selon votre réglementation, certains aéroports ne seront pas tenus de rendre les services dans les deux langues officielles? Par exemple, est-ce qu'Air Canada se verra soulagée de l'obligation de donner des consignes de sécurité dans les deux langues à bord des appareils à certains endroits du pays?

Deuxièmement, peut-on penser que, dans vos négociations avec Statistique Canada, vous avez établi des critères pour l'évaluation de la demande importante? Les mécanismes d'évaluation seront-ils connus publiquement? Est-ce que le Comité pourrait vous demander de lui envoyer le plus tôt possible les critères d'évaluation et de lui dire comment on va s'y prendre pour garantir que nos institutions fédérales n'agiront pas de façon arbitraire lors de l'évaluation de la demande importante?

• 1710

**Mr. von Baeyer:** Clearly there are certain airports, such as the nine major ones, that are required to have all services in both official languages—

**Mr.** Gauthier: My question asks whether there are any airports that will not be providing the services that they are currently giving. I am asking a question.

Mr. von Baeyer: Yes, I understand; I am trying to... The second portion of the rule requires airports to provide services in both languages where there is a 5% volume of services in the minority language. For example, Quebec City airport would clearly meet that requirement.

Mr. Gauthier: Would Halifax airport meet it?

Mr. von Baever: Yes.

Mr. Gauthier: Would St. John's, Newfoundland, meet it? Do you have a list of those airports that are serving Canadians coast to coast but which will not serve them if these regulations go through?

Mr. von Baeyer: We do not have such a list, no.

Mr. Gauthier: Can you get one for me within a short time?

**Mr. von Baeyer:** The difficulty is that the demand has not been assessed under the regulations. If you are just asking about current practices, we can get a list of the services available in both official languages at airports across Canada. For the future ones—

Mr. Gauthier: Yes, this question is with regard to the future.

Mr. von Baeyer: —under the regulations, demand will have to be assessed for those airports outside the nine major ones and that has not been done because—

[Traduction]

M. Finn: Afin d'établir cette liste nous avons consulté les minorités partout au Canada pour identifier les services les plus demandés. Nous sommes disposés à envisager toute nouvelle proposition que vous pourriez nous faire. Nous essaierons de déterminer jusqu'à quel point la minorité a recours à ce service et quelle en est l'importance. Nous pensions que notre liste était relativement complète, sans pour autant être exhaustive ni fermée.

Mr. Gauthier: I would like to know whether it is a fact that under your new regulations there are a number of airports that will not be required to serve the travelling public in both official languages. For instance, will Air Canada no longer be obliged to provide safety instructions in both languages on flights originating in certain areas of the country?

Secondly, I would like to know whether your negotiations with Statistics Canada have resulted in criteria for assessing significant demand. Will these evaluation criteria be made public? Would you be kind enough to send to the Committee as soon as possible these evaluation criteria and explain what protection will be provided against arbitrary decisions on the part of federal institutions when evaluating significant demand?

M. von Baeyer: Il est évident que certains aéroports, dont les neuf principaux, sont tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles. . .

M. Gauthier: Je veux savoir si certains aéroports vont cesser d'offrir ces services. Je vous pose une question.

M. von Baeyer: Oui, très bien, j'essaye de... Aux termes du deuxième volet du règlement, les aéroports sont obligés d'offrir des services dans les deux langues lorsque 5 p. 100 des services sont fournis dans la langue de la minorité. L'aéroport de Québec en serait un bon exemple.

M. Gauthier: Et celui de Halifax?

M. von Baeyer: Oui.

M. Gauthier: Est-ce que l'aéroport de St. John's, Terre-Neuve, serait touché par ce règlement? Avez-vous une liste des aéroports canadiens qui offre des services qu'ils n'offriront plus car ils ne satisferont pas à la demande si ce règlement est adopté?

M. von Baeyer: Non, nous n'en avons pas une liste.

M. Gauthier: Pourriez-vous m'en faire parvenir une bientôt?

M. von Baeyer: L'ennui, c'est que l'évaluation de la demande aux termes du règlement n'a pas été prévue. Par contre, nous pouvons vous procurer une liste des services offerts dans les deux langues officielles aux aéroports canadiens à l'heure actuelle. Pour ce qui est de l'avenir...

M. Gauthier: Oui, ma question porte sur l'avenir.

M. von Baeyer: ... aux termes du règlement, il faudra évaluer la demande dans tous les aéroports, à l'exception des neuf principaux aéroports. Cela n'a pas encore été fait parce que. . .

Mr. Gauthier: My second question was: how are you going to set those criteria for setting that demand? Do you have any information with which to answer that question?

Mme Ouellon: Comme j'avais commencé à vous le dire, le Conseil du Trésor, conjointement avec Statistique Canada et des firmes de consultants, est en train d'étudier différentes méthodes d'évaluation de la demande. Les travaux ont débuté, mais ne sont pas terminés.

M. Gauthier: Je ne parle ni des 5,000 ni du 5 p. 100. Je parle des communautés de 200 ou moins.

Mme Ouellon: Je vous suis.

M. Gauthier: C'est là qu'est le problème. C'est là que vous allez avoir à établir la demande importante. Vous me répondez: «On va trouver une méthode avec Statistique Canada et des consultants.» J'imagine que cela va prendre du temps. Ma question était très simple. Quels sont vos critères de travail, vos normes, votre mécanisme? Avez-vous idée de la façon dont vous allez faire cela?

Mme Ouellon: Ce sera prêt au mois de juin, monsieur.

M. Gauthier: Dans ce cas, on va vous faire revenir au mois de juin.

Le coprésident (M. Desjardins): Avant d'inviter le commissaire à nous livrer un commentaire, j'aimerais vous poser une question.

Hier, nous recevions comme témoins des représentants de l'Institut professionnel de la Fonction publique et de l'Alliance de la Fonction publique. Les représentants de l'Institut professionnel nous ont dit qu'ils aimeraient qu'un organisme indépendant s'occupe de toute la question de la dotation des postes bilingues. Par exemple, on pourrait confier cela au vérificateur général. L'Alliance de la Fonction publique nous a dit qu'on devrait mettre de côté le système de dotation des postes bilingues dans la Fonction publique.

Que pensez-vous de ces recommandations? On recommande de confier cela à un organisme indépendant comme le Bureau du vérificateur général. Verriez-vous des avantages ou des inconvénients à cela?

Mme Ouellon: Actuellement, la Commission de la Fonction publique, conjointement avec les ministères fédéraux, est responsable de la dotation des postes. Ces organisations ont la responsabilité d'effectuer ce travail. C'est tout ce que je peux me permettre de dire en ce moment. Il faudrait leur poser la question.

Le coprésident (M. Desjardins): Je comprends. Monsieur le commissaire, vous êtes invité à nous livrer vos commentaires sur la séance d'aujourd'hui.

M. D'Iberville Fortier (commissaire aux langues officielles): Merci, monsieur le président.

Je crois que c'est probablement la dernière fois que j'aurai l'occasion de prendre la parole à titre de conseiller du Comité. Par conséquent, je vous demanderais trois ou quatre minutes de plus. Mais je vous assure que ça ne sera pas long.

[Translation]

M. Gauthier: Ma deuxième question est celle-ci: comment entendez-vous établir les critères permettant d'évaluer la demande importante? Avez-vous les renseignements nécessaires pour répondre à cette question?

Ms Ouellon: As I had started saying, Treasury Board, along with Statistics Canada and some consulting firms, is currently studying various methods for assessing demand. The work has not been completed yet.

Mr. Gauthier: I am not talking about the 5,000 threshold or about 5%. I am talking about communities of 200 or less.

Ms Ouellon: Yes, I see.

Mr. Gauthier: That is where the problem lies. That is where you will have to set critera for significant demand. You say that you will design a method with Statistics Canada and its consultants. I should imagine this will take some time. My question is very straightforward. What are your criteria, your standards, your mechanisms? Have you any idea of the approach you are going to take?

Ms Ouellon: It will be ready in June, sir.

Mr. Gauthier: In that case, we will have you back in June.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Before I ask the Commissioner to make his remarks, I would like to ask you a question.

Yesterday, representatives from the Professional Institute of the Public Service and the Public Service Alliance appeared before us. The witnesses from the Professional Institute told us that they would like an independent organization, such as the Office of the Auditor General, to be put in charge of filling bilingual positions. The Public Service Alliance said that the bilingual staffing system in the public service should be scrapped.

What do you think of these recommendations? It is being suggested that an independent organization such as the Office of the Auditor General should be put in charge. Do you think that would be a good idea?

Ms Ouellon: At present, the Public Service Commission, in tandem with federal government departments, is in charge of staffing. These authorities are responsible for this work. That is all I can say for now. You will have to ask them.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): I understand. Mr. Commissioner, I would like to ask for your comments on today's session.

Mr. D'Iberville Fortier (Official Languages Commissioner): Thank you, Mr. Chairman.

I think that this is probably the last opportunity I will have to speak as an advisor to the committee, and would therefore ask you for three or four extra minutes. I assure you this will not take too long.

[Texte]

[Traduction]

• 1715

Je pense que votre processus de consultation qui a commencé le 2 décembre s'est avéré très judicieux. Nous félicitons aussi le Comité pour sa persévérance et ses membres pour leurs questions perspicaces qui ont vraiment éclairé plusieurs aspects du problème. Comme certains membres du Comité, nous regrettons l'absence du président du Conseil du Trésor aujourd'hui. Nous comprenons pourquoi il n'est pas là. Évidemment, les témoins n'ont pas l'autorité ministérielle. Nous n'avons pas eu non plus le privilège de rencontrer le secrétaire du Conseil du Trésor.

Aujourd'hui, à cause de cela, nous sommes restés un peu sur notre faim. Ce n'est pas une critique à l'égard des témoins. Ils peuvent aller seulement jusqu'à un certain point. Mais il y a quand même une vingtaine de témoins qui ont comparu et nous sommes restés sur notre faim. Nous aurions aimé savoir de façon beaucoup plus précise quelles conclusions on en avait tiré.

Les témoins de cet après-midi, loin de démontrer une attitude d'ouverture, nous ont donné une certaine impression de rigidité, sauf sur deux points que nous avons bien notés, en réponse à des questions qui ont été posées.

Nous nous félicitons, pour notre part, que la plupart des témoins gouvernementaux aient souligné le caractère raisonnable de l'avant-projet de règlement, plusieurs d'entre eux ajoutant même que leurs effectifs bilingues dépassaient les exigences de cet avant-projet. Je reviens toujours à cela parce que ça me semble très important pour l'ensemble du projet.

It is also noteworthy that APEC, which is not, I think everybody would agree, one of the staunchest supporters of the Official Languages Act, suggested 10% of a given population as an acceptable criterion for significant demand. To our mind, it goes to show that 5% is relatively high and not really necessary, as acceptable absolute numbers are already part of the draft regulations.

Les deux centrales syndicales entendues hier se sont en général montrées aussi positives que les institutions fédérales, tout en soulevant d'importants problèmes d'application de la loi qui devront être examinés de près et pour lesquels nous avons souvent exprimé un intérêt et même une sympathie dans nos rapports annuels.

I cannot help but mention that among other recommendations, PIPS, the Professional Institute, requested an Order in Council regulation on language of work, but PSAC recommended against submitting small minorities to a numbers test, and both wish the suspension or abolition of imperative staffing. There was also a great deal of emphasis on the need for more language training and retraining. There were few direct comments on the regulations themselves from these union representatives, except a word of caution on increasing the number of bilingual positions before reducing the present numbers in cases where bilingualism is not necessarily required.

The consultation process that began on December 2 has, I believe, proven to be a very sound one. We congratulate the committee on its perseverance and members for their perceptive questions which have clarified many aspects of the problem. Like other members of the committee, it is with regret that we note the absence of the President of Treasury Board today. We understand why he is not here. Obviously, our witnesses do not have ministerial authority. We have not had the privilege of meeting with the sercretary of Treasury Board either.

Because of that, we are now left with somewhat of a sense of frustration. I am not criticizing the witnesses. They can only go so far. However, some 20 witnesses have appeared, yet we have been left with a feeling of frustration. We would have liked to have had a much clearer idea of the conclusions that have been drawn.

Far from showing openness, this afternoon's witnesses gave us the impression of being rather unyielding, except on two points which we have taken note of, in response to questions.

For our part, we are pleased to note that most government witnesses feel the draft regulations are reasonable and some have even said that their bilingual staff more than meet the new requirements. I always like to point that out because I feel it is very important.

Il importe également de noter que l'Association pour la préservation de la langue anglaise au Canada (APEC) qui, comme tout le monde en conviendra, n'est pas un avocat enthousiaste de la Loi sur les langues officielles, a déclaré que 10 p. 100 d'une population donnée serait un critère acceptable de la demande importante. Selon nous, cela prouve que la limite de 5 p. 100 est plutôt élevée et pas vraiment nécessaire, car il est déjà question dans l'avant-projet de règlement de chiffres absolus acceptables.

The two unions that appeared yesterday seemed on the whole to have as positive an opinion as the federal institutions, though they did point to sizable problems in applying the legislation which will require close study and which we have often shown interest in and even expressed sympathy for in our annual reports.

dois de mentionner, entre recommandations, celle de l'Institut professionnel du service public, qui demande un décret sur la langue de travail. Cependant, l'AFPC s'oppose à l'application d'un critère numérique dans le cas de petites minorités et les deux syndicats veulent suspendre ou abolir la dotation de postes bilingues impératifs. Tous les deux insistent pour dire qu'il faut davantage de formation et de perfectionnement linguistique. Si les représentants syndicaux n'ont pas beaucoup parlé du projet de règlement, ils ont néanmoins fait valoir qu'il ne faut pas augmenter le nombre de postes bilingues avant d'avoir réduit le nombre de postes où le bilinguisme n'est pas essentiel.

[Text]

On ne saurait que se réjouir de la large communauté de vue des associations minoritaires dans leur soutien des principes de base de l'avant-projet de règlement et dans la qualité de leurs suggestions pour en améliorer la teneur. Hélas, force nous est de constater, à la lumière des commentaires émis par les témoins aujourd'hui, qu'il est loin d'être évident que le gouvernement s'apprête à y donner suite sérieusement, sauf peut-être dans quelques domaines très limités. Nous ne contestons pas et les témoins n'ont pas contesté l'architecture d'ensemble, mais ils ont fait des suggestions. Nous ne sommes pas sûrs qu'elles ont reçu l'attention voulue jusqu'ici.

Pourtant, plusieurs des améliorations recommandées nous apparaissent essentielles si l'on veut donner à cette réglementation le même esprit et la même générosité que l'on retrouve dans le texte de la loi. Après tout, c'est une nouvelle loi, 20 ans plus tard, et il faut qu'il y ait du changement. Comment accepter qu'un règlement dont l'objectif est de compléter une loi plus généreuse se trouve, dans un certain nombre de cas, à résulter en une réduction de services? C'est une question à se poser.

La quasi-totalité des témoins ont jugé l'avant-projet de règlement généralement équitable et raisonnable, comme nous-mêmes, et demandé certaines améliorations. Afin de renforcer ces deux caractéristiques, j'aimerais reprendre ici quatre ou cinq des recommandations qui sont revenues le plus souvent ou qui nous semblent particulièrement importantes. Elles concernent, bien sûr, les deux communautés linguistiques, celle de langue française et celle de langue anglaise, et non pas une seule comme certains des témoins ont fait mine de le croire, comme s'il s'agissait d'une machine pour assurer la promotion d'un seul groupe. Ce ne sont pas nécessairement nos idées, mais des idées qui ont été évoquées à plusieurs reprises par un grand nombre de témoins.

• 1720

Premièrement, le règlement devrait reconnaître nommément, en ce qui a trait au service au public voyageur, les provinces du Nouveau-Brunswick, du Québec et de l'Ontario plutôt que de faire allusion à des provinces dont la majorité est supérieure à 5 p. 100. On voit bien pourquoi, n'est-ce pas? Dans les dernières statistiques, la minorité francophone de l'Ontario représente 5.2 p. 100 de la population. Au prochain recensement, cela peut très bien être 4.9 p. 100. Selon le texte actuel, ils perdraient leurs droits. J'ai cru comprendre qu'on envisageait favorablement un changement. Cette recommandation a également été formulée par la FFHQ.

En second lieu, Alliance Québec et la FFHQ ont recommandé qu'on rende obligatoires les consultations que les institutions fédérales devraient tenir avec les groupes minoritaires lors du choix des modalités de services ou des bureaux bilingues, dont le nombre devrait croître, particulièrement en région métropolitaine, plutôt que décroître. Là encore, on a senti une certaine disposition à examiner cela de plus près, parce que cela ne coûte rien et qu'il est assez normal qu'on consulte.

[Translation]

We are delighted that minority associations all support the basic principles behind the draft regulations and are pleased to note that their useful suggestions have helped improve the regulations. Unfortunately, in light of comments made by witnesses today, we are forced to realize that the government has not yet given serious consideration to the matter, except in a few very limited cases. We are not challenging the overall structure of the system and nor are the witnesses, but they have made suggestions. It is by no means certain that they have received the attention that they deserve.

We feel, however, that many of the improvements suggested are essential if the spirit and generosity of the present legislation is to characterize the new regulations. After all, this is new legislation, coming 20 years after the first act, and a change is necessary. How can we agree to a regulation that, in some cases, will result in reduced services, when our goal is to design more generous legislation? It is food for thought.

Almost all witnesses have agreed with us that the draft regulations are fair and reasonable, and they have asked for some improvements. To illustrate these two characteristics, I would like to refer to four or five recommendations which came up very often and which seemed to us to be of particular importance. They concern, of course, the two linguistic communities, the French and the English, and not just one group as some witnesses seem to believe, as if the act were a promotional machine for one specific group. They are not necessarily our ideas, but they were put forward several times by many witnesses.

Firstly, regulations affecting services for the travelling public should name the provinces of New Brunswick, Quebec and Ontario rather than referring to provinces with a minority of over 5%. The reason is obvious, is it not? According to the latest statistics, Ontario's francophone minority accounts for 5.2% of the population; however, in the next census, the figure could well be 4.9%. They would lose their rights under the present wording. I understand that a change is being considered. The same recommendation has been made by the FFHQ.

Secondly, Alliance Quebec and the FFHQ have recommended that consultations between federal institutions and minority groups be mandatory when service delivery and bilingual offices are discussed. The number of bilingual offices, particularly in metropolitan areas, should be on the increase rather than on a decline. Once again, we have felt there is a certain willingness to study this more closely, since it does not cost anything and it is understandable that there be consultations.

[Texte]

Troisièmement, il serait tout à fait possible de mettre en oeuvre le règlement progressivement, sans attendre une année de plus. Dans les circonstances nationales actuelles, cela peut faire toute la différence.

Finally, the parties chiefly concerned, namely, the minority associations and umbrella organizations like FFHQ and Alliance Quebec, believe it is essential that service thresholds be based on absolute numbers without reference to a fixed percentage, or at least that the basis should be either a set of numbers or a percentage. This is for reasons of equity. This was our own position when we appeared on December 5. Today's testimony produced what I think is a bit of a caricature in suggesting that this might augment the number of bilingual offices or districts by the thousands. This is clearly, in my mind at least, an exaggeration.

Clearly it is necessary to use more imagination and the technology available to increase the capacity to provide communications and services without unduly increasing the number of bilingual positions where a very small number of clients are concerned. This is particularly true where Canada Post is concerned because it provides a very simple service which in that particular case where numbers are small obviously does not call for additional classification of bilingual positions.

The fixed threshold based on the percentage of a minority compared to the total population creates inequities. Many have been mentioned in the testimonies made here between different minorities of equivalent numerical size. In matters of equity I think it is not good enough to say that it might call for a few more positions. I think what the committee wants to decide is whether it really does involve a matter of justice. If it does, other solutions have to be found that are more equitable. The present one, which does not give the same treatment to equal numbers of people, might be justified because it would be more economical. It is certainly not justifiable in terms of justice.

Thus its application would result—this is one example—in different treatment for the 950 francophones in River View, New Brunswick, and the 900 anglophones in Valleyfield, Quebec. What is the reason for this injustice—to save a few bilingual positions? Is that really the spirit of the act?

More generally, if the government implemented some of our recommendations and those made by other witnesses, by effecting a better distribution of the language requirements of positions as called for under section 91, why for instance are 52% of positions in the province of Quebec bilingual? It is quite obvious that a great many of these could and should be abolished. It could reduce the number of existing bilingual positions without reducing the quality of service in both languages.

[Traduction]

Thirdly, it would be quite possible to phase in the regulations, without waiting another year. It could make all the difference, given the situation the country is in right now.

Finalement, les principaux intéressés, soit les associations de minorités et les organisations cadres comme la FFHQ et Alliance Québec, estiment qu'il est impératif que les seuils de services soient calculés en fonction de chiffres absolus, sans mention de pourcentage fixe, ou que du moins la base soit un chiffre ou un pourcentage donné, et ce, par souci d'équité. C'est d'ailleurs la position que nous avons avancée lorsque nous avons comparu le 5 décembre. Je pense que le témoignage d'aujourd'hui tourne un peu à la farce lorsqu'on essaye de nous faire croire que cela permettra de créer des milliers de nouveaux bureaux ou de districts bilingues. Pour ma part, je trouve cela exagéré.

Il est évident qu'il faut faire preuve de plus d'imagination et utiliser la technologie disponible pour améliorer les communications et les services sans gonfler exagérément le nombre de postes bilingues lorsque la clientèle est très restreinte. Ceci s'applique particulièrement à Postes Canada qui offre un service très simple, et lorsque le groupe minoritaire à desservir est peu nombreux, il ne justifie de toute évidence pas une augmentation du nombre des postes bilingues.

Le seuil calculé en fonction du pourcentage de la minorité par rapport à la population globale crée certaines iniquités. Lors des témoignages, on vous a cité un nombre de ces cas où différentes minorités avaient la même représentation numérique. Quand on parle d'équité, il ne suffit pas, je pense, de dire que quelques postes de plus pourraient être créés. Je pense que le comité devrait décider s'il y a vraiment injustice et si c'est le cas, il faudrait trouver d'autres solutions plus équitables. La solution actuelle en vertu de laquelle des groupes de même taille n'ont pas droit au même traitement est peut-être justifiée pour des raisons économiques, mais sur le plan de la justice, elle est inacceptable.

Ainsi, pour vous donner un exemple, 950 francophones résidant à River View au Nouveau-Brunswick et 900 anglophones résidant à Valleyfield au Québec auraient droit à un traitement différent. Justifiez-vous cette injustice en disant que cela permet de conserver quelques postes bilingues de plus? Est-ce là vraiment l'esprit de la loi?

De façon plus générale, si le gouvernement décidait d'adopter quelques-unes de nos recommandations et quelques recommandations faites par d'autres témoins, en répartissant plus efficacement les exigences linguistiques des postes conformément à l'article 91, pourquoi, par exemple 52 p. 100 des postes dans la province de Québec seraient-ils bilingues? Il est évident qu'un grand nombre d'entre eux devraient être abolis. Cela permettrait de réduire le nombre de postes bilingues sans réduire pour autant la qualité du service dans les deux langues.

[Text]

• 1725

On the other hand, obviously we must not sacrifice the general objective of the act—to which we alluded a few moments ago—to a slight increase in the number of bilingual positions, if such an increase is the only way of concretely assisting the minorities of both languages whose protection and advancement the act is designed to ensure.

Reform of the bilingualism bonus system alone—\$42 million a year—would much more than offset the suggested improvements. We have recommended for years that Treasury Board give more attention to this. If we have justice on the one hand and a system that is blatantly unreasonable—the bonus system—what are the choices? Are we a country where justice prevails or where bureacratic arrangements from 15 years ago must survive for unknown reasons?

We rely on the wisdom and experience of the committee to amalgamate the proposals that have been submitted to it, and to deliver soon to the government a report which while retaining the basic principles will also permit improvement of the proposed draft regulations.

We also rely on the diligence of the government to publish and adopt improved draft regulations without delay, together with an adequate communications strategy. It is not for us to express a formal recommendation on this, but given the lengthy period of testimony and all the work you put into it, this committee should be entitled to authoritative answers to all its questions, and that source can only be the President of the Treasury Board.

Merci, monsieur le président.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci de votre message qui, comme toujours, a été très clair. Je ne voudrais pas laisser partir nos témoins d'aujourd'hui sans qu'ils nous donnent une certaine assurance. Vous savez que tous les groupes francophones hors Québec n'ont pas comparu devant notre Comité. Ils ont envoyé au Comité et vous ont envoyé à vous des mémoires. C'est aussi le cas de groupes au Québec. J'aimerais avoir l'assurance que vous allez répondre dans les plus brefs délais à tous et chacun de ces groupes afin que, lors des consultations, ils sachent exactement de quoi ils parlent. Pouvez-vous nous donner cette assurance-là?

Mme Ouellon: Très certainement.

Le coprésident (M. Desjardins): Merci. La séance d'aujourd'hui a quand même été très utile pour ce qui est des points techniques. Nous comprenons que si nous voulons aller plus loin, nous devrons aller plus haut. Merci.

Mme Ouellon: Merci, monsieur le président.

Le coprésident (M. Desjardins): La séance est levée.

[Translation]

D'autre part, il est évident que nous ne devons pas sacrifier l'objectif principal de la loi, auquel nous avons fait allusion il y a quelques instants, en faveur d'une légère augmentation du nombre de postes bilingues, si c'est tout ce qu'on offre de façon concrète aux minorités des deux langues que la loi est précisément censée protéger et encourager.

La simple réforme du régime de primes au bilinguisme, qui coûte 42 millions de dollars par année, servirait amplement à compenser le coût des améliorations suggérées. Cela fait des années que nous recommandons au Conseil du Trésor de le faire. Si vous avez à choisir entre la justice d'une part et un système qui de toute évidence est déraisonnable, le système de primes, a-t-on vraiment le choix? Est-ce que dans notre pays on veut faire triompher la justice ou est-ce que l'on préfère maintenir les dispositions prises par des bureaucrates il y a une quinzaine d'années pour des raisons qu'on ignore?

Nous comptons sur la sagesse et l'expérience du comité pour amalgamer les propositions qui lui ont été soumises et pour remettre bientôt au gouvernement un rapport qui permettra d'améliorer l'avant-projet de règlement tout en en maintenant les principes fondamentaux.

Nous espérons également que le gouvernement adoptera immédiatement ces avant-projets de règlements améliorés et les publiera, ainsi qu'une stratégie de communication adéquate. Ce n'est pas à nous de faire des recommandations officielles à cet égard, mais étant donné la longueur des témoignages et toute l'énergie que vous y avez consacrée, votre comité devrait pouvoir exiger une réponse à toutes ces questions de la part du responsable, et il ne peut s'agir que du président du Conseil du Trésor.

Thank you, Mr. Chairman.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you for your comments which, as always, were very lucid. I would not want to let our witnesses leave us today without some assurances from you. You will know that not all francophone groups from outside of Quebec have appeared before our committee, though they have sent briefs to us as well as to you. The same is true for groups in Quebec. Could you assure us that you will be responding to each of these groups as soon as possible so that when consultations take place, they know exactly what the issues are? Could you give us that assurance?

Ms Ouellon: Of course.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): Thank you. Our meeting today has in any case been very useful as we have been able to clear up some technical points. We realize that if we are to go any further, we will have to go higher. Thank you.

Ms Ouellon: Thank you, Mr. Chairman.

The Joint Chairman (Mr. Desjardins): The meeting is adjourned.







### MAIL > POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communications Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

#### WITNESSES

From the Treasury Board:

Madeleine Ouellon, Deputy Secretary, Official Languages Branch:

Warren Newman, Counsel, Human Rights Law;

Cornelius von Baeyer, Special Advisor;

Gerard Finn, Director, Policy Division;

Marcus Hotz, Director, Evaluation Division, Official Languages Branch.

From the Office of the Commissioner of Official Languages:

D'Iberville Fortier, Commissioner.

#### **TÉMOINS**

Du Conseil du trésor:

Madeleine Ouellon, sous-secrétaire, Direction des langues officielles;

Warren Newman, conseiller juridique, Droits de la personne;

Cornelius von Baeyer, adjoint spécial;

Gerard Finn, directeur, Division des politiques;

Marcus Hotz, directeur, Division de l'évaluation, direction des langues officielles.

Du Commissariat aux langues officielles:

D'Iberville Fortier, commissaire.



SENATE

**HOUSE OF COMMONS** 

Issue No. 32

Wednesday, March 20, 1991 Wednesday, April 10, 1991 Tuesday, April 30, 1991 Thursday, May 2, 1991

Joint Chairmen: Senator Dalia Wood

Gabriel Desjardins, M.P.

SÉNAT

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 32

Le mercredi 20 mars 1991 Le mercredi 10 avril 1991 Le mardi 30 avril 1991 Le jeudi 2 mai 1991

Coprésidents: Sénateur Dalia Wood

Gabriel Desjardins, député

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Procès-verbaux et témoignages du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des

# Official Languages

# Langues officielles

#### RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C., 1985, 4th Supp., Chapter 31), consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages"

INCLUDING:

The THIRD REPORT to both Houses

#### **CONCERNANT:**

Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public»

Y COMPRIS:

Le TROISIÈME RAPPORT aux deux Chambres



Second Session of the Thirty-fourth Parliament, 1989-90-91

Deuxième session de la trente-quatrième législature, 1989-1990-1991

STANDING JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES

Joint Chairmen:

Senator Dalia Wood Gabriel Desjardins, M.P.

Joint Vice-Chairmen:

Senator Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, M.P.

Representing the Senate:

Senators

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(7)

Representing the House of Commons:

Members

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Charles Robert

Richard Dupuis

Joint Clerks of the Committee

Library of Parliament:

Research Officers

Grant Purves Françoise Coulombe Margaret Young Diane Leduc Daniel Dupras

and:

François Bernier General Council Standing Joint Committee for the Scrutiny of Regulations

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Available from Canada Communication Group - Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9  $\,$ 

COMITÉ MIXTE PERMANENT DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES DES LANGUES OFFICIELLES

Coprésidents:

Le sénateur Dalia Wood Gabriel Desjardins, député

Vice-coprésidents:

Le sénateur Gerry Ottenheimer Walter Van De Walle, député

Représentant le Sénat:

Sénateurs

Keith Davey Pierre De Bané John Lynch-Staunton Louis-J. Robichaud Arthur Tremblay—(7)

Représentant la Chambre des communes:

Membres

Warren Allmand
David Bjornson
Coline Campbell
Gilbert Chartrand
Robert Corbett
Louise Feltham
Jean-Robert Gauthier
Bob Kilger
Robert Layton
Ricardo Lopez
Ray Skelly
Pat Sobeski
Ian Waddell—(15)

(Quorum 6)

Les cogreffiers du Comité

Charles Robert

Richard Dupuis

Bibliothèque du Parlement:

Attachés de recherche

Grant Purves Françoise Coulombe Margaret Young Diane Leduc Daniel Dupras

et:

François Bernier Conseiller juridique principal Comité mixte permanent d'examen de la réglementation

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

#### REPORT TO BOTH HOUSES

Tuesday, May 7, 1991 Wednesday, May 8, 1991 House of Commons

Senate

#### RAPPORT AUX DEUX CHAMBRES

Le mardi 7 mai 1991 Le mercredi 8 mai 1991 Chambre des communes

Sénat

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages has the honour to present its

Le Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des Langues officielles a l'honneur de présenter son

#### THIRD REPORT

In accordance with its Order of Reference of Thursday, November 8, 1990, and pursuant to Standing Order 32(5), and section 85 of the *Official Languages Act*, (R.S.C., 1985, 4th Suppl., Chapter 31), your Committee has considered the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages".

Your Committee adopted the following Report which reads as follows:

#### TROISIÈME RAPPORT

Conformément à son Ordre de renvoi du jeudi 8 novembre 1990 et conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la *Loi sur les langues officielles*, (L.R.C. 1985, 4<sup>e</sup> supp., Chapitre 31), votre Comité a procédé à l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public».

Votre Comité a adopté le présent rapport dont voici le texte :

### TABLE OF CONTENTS

### TABLE DES MATIÈRES

Page	Page
Introduction	Introduction
Brief Description of the Draft proposed Regulations 1	Brève description de l'avant-projet de règlement
A.The Context	A.Le contexte
B. The broad outlines of the Draft proposed Regulations 1	B. Les grands traits de l'avant-projet de règlement
1. Significant demand	1. La demande importante
a. General rules	a. Les règles générales
b. Specific rules	b. Les règles particulières
2. Nature of the office	2. La vocation du bureau
3. Contracts for services to the travelling public	3. Les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés
Overview of Evidence 4	Aperçu des témoignages 4
A. The President of the Treasury Board	A.Le président du Conseil du Trésor 4
B. The Commissioner, national federations and provincial associations	B. Le Commissaire, les fédérations nationales et les associations provinciales
C. Public service unions	C. Les syndicats représentant les employés de la fonction publique
D.Departments and Other Federal Institutions 8	D.Les ministères et autres organismes fédéraux 8
<b>Recommendations</b> 9	Recommandations 9
Appendix A:  Liberal Party Dissenting Opinion Warren Allmand, M.P. and Bob Kilger, M.P	Annexe A:  Opinion dissidente du Parti libéral  Warren Allmand, député et Bob Kilger, député 12
Appendix B:	Annexe B:
Dissenting opinion of Mr. Philip Edmonston, M.P 15	Opinion dissidente de M. Philip Edmonston, député 15
Appendix C:	Annexe C:
Dissenting opinion of Mrs. Louise Feltham, M.P 18	Opinion dissidente de M <sup>me</sup> Louise Feltham, députée 18
Appendix D:	Annexe D:
List of Witnesses	Liste des témoins
Government Response	Réponse du gouvernement

#### INTRODUCTION

The Official Languages Act which replaces the 1969 legislation, was passed in July 1988.

On November 8, 1990, the President of Treasury Board, the Honourable Gilles Loiselle, laid before Parliament the document entitled *Draft of the proposed Regulations respecting communications with and services to the public in either official language.* Pursuant to Standing Order 32(5) and section 85 of the *Official Languages Act* (RCS 1985, 4th Supp., chapter 31), your Committee proceeded with consideration of this document.

Starting on December 4, 1990, your Committee heard from a large number of witnesses in the course of 16 public hearings. It also received letters and briefs which it took into consideration during its deliberations. (A list of the witnesses who appeared before the Committee is appended.)

The first chapter of this Report situates the *Draft of the proposed Regulations* in its context and reviews its broad outlines. The second presents an overview of the testimony given during the public hearings and the opinions expressed in the briefs submitted to us. In the final chapter your Committee makes its recommendations.

### BRIEF DESCRIPTION OF THE DRAFT PROPOSED REGULATIONS

#### A. The context

The public's right to communicate with federal institutions in either official language is entrenched in the 1982 Canadian Charter of Rights and Freedoms (sec.20(1)). Part IV of the 1988 Official Languages Act makes it a duty of federal institutions (which comprise government departments and agencies, Crown corporations, and Air Canada by virtue of its divestiture legislation) to ensure that this right is respected.

The Act stipulates that federal institutions must ensure that the public can obtain services in French and English at the following offices: their head or central offices (sec. 22); all offices located in the National Capital Region (sec. 22); and all offices of any federal institution that reports direct to Parliament (sec. 24(2) and (3)).

The Act imposes the same obligation on offices where there is significant demand for service in both official languages (sec. 22(b)) and on offices where the nature of the office makes it reasonable that services be available in both official languages (sec. 24(1)). It empowers the government to make regulations on these two matters (sec. 32).

The Act also gives it the power to regulate services provided to travellers by a third party under contract to a federal institution (sec. 23(2)).

#### B. The broad outlines of the Draft proposed Regulations

The regulatory proposals cover three areas: significant demand, nature of the office and services for travellers provided under contract. The proposals regarding significant demand fall into two groups: general rules based for the

#### INTRODUCTION

La Loi sur les langues officielles, qui remplace celle de 1969, a été adoptée en juillet 1988.

Le 8 novembre 1990, le président du Conseil du Trésor, l'honorable Gilles Loiselle, déposait devant le Parlement le document intitulé Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public. Conformément à l'article 32(5) du Règlement et en vertu de l'article 85 de la Loi sur les langues officielles, (L.R.C. 1985, 4° supplément, chapitre 31) votre Comité a procédé à l'examen de ce document.

Depuis le 4 décembre 1990, le Comité a entendu de nombreux témoins au cours de 16 audiences publiques. Il a également reçu des lettres et des mémoires dont il a tenu compte dans ses délibérations. (On trouvera, en annexe, la liste des témoins qui ont comparu devant le Comité.)

Le premier chapitre du présent rapport situe l'avant-projet de règlement dans son contexte et en rappelle les grandes lignes. Le second donne un aperçu des témoignages entendus au cours des audiences, et des opinions exprimées dans les mémoires qui nous ont été soumis. Dans le dernier chapitre, le Comité formule ses recommandations.

### BRÈVE DESCRIPTION DE L'AVANT-PROJET DE RÈGLEMENT

#### A. Le contexte

Le droit du public à l'emploi de l'une ou l'autre langue officielle dans ses communications avec les institutions fédérales est enchâssé dans la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982 (art. 20(1)). La partie IV de la *Loi sur les langues officielles* de 1988 précise les obligations des institutions fédérales (les ministères et organismes, les sociétés d'État et Air Canada, en vertu de la loi la privatisant) en vue de donner pleinement effet à ce droit.

La *Loi* stipule que les institutions fédérales doivent veiller à ce que le public puisse recevoir leurs services en français ou en anglais aux bureaux suivants : tous les sièges ou administrations centrales (art. 22); tous les bureaux situés dans la région de la Capitale nationale (art. 22); et tous les bureaux des institutions qui rendent directement compte au Parlement (art. 24(2) et (3)).

La *Loi* impose la même obligation aux bureaux où l'emploi de l'une ou l'autre langue fait l'objet d'une demande importante (art. 22) et aux bureaux dont la vocation justifie des services dans les deux langues officielles (art. 24(1)). Elle accorde au gouvernement le pouvoir de réglementer ces deux domaines (art. 32).

La *Loi* accorde également le pouvoir de réglementer les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés dans les installations fédérales (art. 23(2)).

#### B. Les grands traits de l'avant-projet de règlement

Les propositions réglementaires comportent trois volets : la demande importante, la vocation du bureau et les services offerts aux voyageurs par les tiers conventionnés. Les propositions relatives à la demande importante comprennent

most part on census data about the numbers and proportion of official-language minority communities, and specific rules about particular services, based mainly on volume of demand since the use of census figures is not appropriate in these cases.

For purposes of the proposed regulations, a linguistic minority population is defined as the official-language minority population in a given province as determined by Statistics Canada using a method that weighs the knowledge of the Official Languages, the mother tongue and the language used in the home. The populations in question are thus francophones outside Quebec and anglophones inside Quebec.

#### 1. Significant demand

#### a. General rules

The draft regulations propose six general rules that can be summarized as follows:

- RULE 1—Minority in a census metropolitan area is at least 5,000: at least one office of each department or agency would provide services in both official languages.
- RULE 2—Minority in a census metropolitan area is less than 5,000: at least one office of certain departments or agencies would provide services in both official languages.
- RULE 3—Minority is at least 500 and 5% of total population: at least one office of each department or agency would provide services in both official languages.
- **RULE 4—**Minority is at least 500 but less than 5% of total population: one office of certain departments or agencies would provide services in both official languages.
- RULE 5—Minority is between 200 and 500 and at least 5% of total population: one office of certain departments or agencies would provide services in both official languages.
- **RULE 6—Minority** is less than 200 and at least 5% of total population: offices would provide service in both official languages where the measured volume of demand in the minority language is at least 5% of total demand.

The draft regulations distinguish between major urban centres, on the one hand, and small localities and rural areas, on the other. Census metropolitan areas (CMAs) refer to large urban centres with at least 100,000 inhabitants. A number of the rules pertain to census subdivisions (CSDs) which form the cornerstone of the census and may refer to a municipality, a small town or a rural area.

A sliding scale of services is provided for depending on the relative and/or absolute size of the minority and its distribution. In CMAs with an official-language minority of at least 5,000, each federal agency would have to provide deux ensembles de règles, à savoir: des règles d'application générale qui s'appuient, pour la plupart, sur les données du recensement quant au nombre et à la proportion de la population de la minorité linguistique; et des règles sur certains services particuliers qui s'appuient, pour la plupart, sur le volume des communications, puisque l'utilisation des données du recensement n'est pas appropriée dans ces cas.

Aux fins du règlement proposé, la notion de population minoritaire de langue officielle se réfère à la population minoritaire de langue officielle d'une province donnée telle qu'établie par Statistique Canada selon une formule qui tient compte de la connaissance des langues officielles, de la langue maternelle et de la langue parlée à la maison. Il s'agit donc des francophones hors Québec et des anglophones du Québec.

#### 1. La demande importante

#### a. Les règles générales

L'avant-projet propose six règles générales qui peuvent se résumer comme suit :

- RÈGLE 1—La minorité est d'au moins 5 000 dans une région métropolitaine de recensement : au moins un bureau de chaque ministère ou société offrira les services dans les deux langues officielles.
- RÈGLE 2—La minorité est inférieure à 5 000 dans une région métropolitaine de recensement : au moins un bureau de certains ministères ou sociétés offrira les services dans les deux langues officielles.
- RÈGLE 3—La minorité est d'au moins 500 et comprend 5 % de la population totale : au moins un bureau de chaque ministère ou société offrira les services dans les deux langues officielles.
- RÈGLE 4—La minorité est d'au moins 500 mais comprend moins de 5 % de la population totale : un bureau de certains ministères ou sociétés offrira les services dans les deux langues officielles.
- RÈGLE 5—La minorité est entre 200 et 500 et comprend au moins 5 % de la population totale : un bureau de certains ministères ou sociétés offrira les services dans les deux langues officielles.
- RÈGLE 6—La minorité est inférieure à 200 et comprend au moins 5 % de la population totale : les bureaux offriront les services dans les deux langues officielles lorsque le volume de la demande mesurée dans la langue de la minorité serait d'au moins 5 % de la demande totale.

Les propositions réglementaires font la distinction entre les grands centres urbains, d'une part, et les petites localités et les régions rurales, d'autre part. Les régions métropolitaines de recensement (RMR) désignent les grands centres urbains comptant au moins 100 000 habitants. Un certain nombre de règles portent sur les subdivisions de recensement (SDR), entités qui constituent la pierre d'assise du recensement. Il peut s'agir d'une municipalité, d'une petite ville ou d'une région rurale.

Une échelle variable de services est prévue selon l'importance relative ou absolue de la minorité et les différents types de concentration de celle-ci. Ainsi, dans les RMR ayant une minorité d'au moins 5 000 personnes,

services in both official languages in at least one office; if it has several offices, it would have to provide such services in a proportion of offices at least equal to the proportion of the minority population in the CMA. Where fewer than 5,000 inhabitants of the CMA belong to the minority, certain key services (income security, post offices, employment centres, income tax, Secretary of State) would have to be available in the minority language at one or more offices, based on the same rule of proportionality.

In CSDs with a minority population of at least 500, representing at least 5 per cent of the population as a whole, all federal institutions would have to offer bilingual services in at least one office, or according to the proportionality rule if an institution has more than one office. In CSDs with a minority population of at least 500 and representing less than 5 per cent of the total population, and in CSDs with a minority population of at least 200 and less than 500 people but which corresponds to at least 5 per cent of the total population, the key services listed above would have to be available in both official languages, as would those of the RCMP. In census subdivisions (CSDs) where the minority is a very small part of the population, federal offices would have to offer services in the minority language as well if demand for them represented at least 5 per cent of the total according to customer preference studies.

This part of the proposed regulations also includes a provision regarding services offered to the provincial language majority, which is explicitly guaranteed service in its own language in all federal offices in that province that offer services to the public.

#### b. Specific rules

These rules apply to particular services demographic parameters would not be relevant. A large number of them are in the transportation sector. Bilingual services to the travelling public would be guaranteed where demand represents at least 5 per cent of the annual total. Services would also be available in both official languages where weight of numbers suggests significant demand: airports handling at least 1,000,000 passengers a year, border crossings in Ontario, Quebec and New Brunswick handling at least 500,000 people, and the main border post in each of the other provinces (other than airports). Air Canada flights departing from or arriving in the National Capital Region, Montreal or Moncton, or entirely within Ontario, Quebec or New Brunswick, would have to offer bilingual services, as would certain rail and ferry links.

The specific rules also cover some other special cases where demographic data are not applicable, and where services are being specifically provided for a restricted, fully identifiable clientele: one example is inspection of food–processing establishments. Services would have to be available in the other official language as well where at least 5 per cent of the clientele have expressed a preference for it.

chaque organisme fournit ses services dans les deux langues dans au moins un bureau et s'il a plusieurs bureaux, dans un nombre de bureaux au moins proportionnel à la population minoritaire. Lorsque la population minoritaire est inférieure à 5 000, ce sont des services-clés (sécurité du revenu, bureau de poste, Centre d'emploi, Impôt et Secrétariat d'État) qui sont offerts selon la même base de proportionnalité.

Dans les SDR qui comptent une minorité d'au moins 500 personnes qui représente au moins 5 p. 100 de l'ensemble de la population totale, les services de toutes les institutions fédérales locales sont offerts dans au moins un bureau ou selon la règle de proportionnalité s'il y a plusieurs bureaux. Dans les SDR avant une minorité d'au moins 500 personnes et représentant moins de 5 p. 100 de la population globale, et dans les SDR ayant une minorité d'au moins 200 et de moins de 500 personnes mais qui correspond à au moins 5 p. 100 de la population globale, on a de nouveau recours aux servicesclés susmentionnés auxquels s'ajoutent les services de la Gendarmerie royale du Canada. Enfin, dans les subdivisions de recensement où l'effectif de la population minoritaire est peu élevé, les bureaux fédéraux devraient offrir des services bilingues si la demande représente au moins 5 p. 100 de la demande totale, d'après les études menées sur les préférences des clients.

Cette partie de l'avant-projet comprend également une disposition touchant les services offerts à la majorité linguistique de chaque province. L'avant-projet garantit explicitement à cette population des services dans sa langue dans tous les bureaux fédéraux de cette province offrant des services au public.

#### b. Les règles particulières

Ces règles s'appliquent à des services particuliers où les paramètres démographiques ne sont pas pertinents. Bon nombre d'entre elles visent le domaine des transports. Ainsi, les services aux voyageurs seraient assurés dans l'une ou l'autre langue lorsque la demande de services dans cette langue correspond à au moins 5 p. 100 de la demande annuelle. Il y aurait également prestation de services aux voyageurs dans les deux langues lorsque leur nombre laisse supposer une demande importante, comme c'est le cas notamment des aéroports où passent au moins un million de passagers, des postes frontières routiers de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick où passent plus de 500 000 personnes ainsi que du poste frontière le plus important dans les autres provinces (sauf celui d'un aéroport) etc. De même, les vols d'Air Canada sur les trajets dont le point de départ ou d'arrivée est la région de la Capitale nationale, Montréal ou Moncton, de même que ceux se déroulant entièrement à l'intérieur des provinces de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick devraient offrir des services bilingues. Il en serait également ainsi de certains services ferroviaires et de traversiers.

Les règles particulières visent également quelques autres cas spéciaux où les données sur la population ne sont pas appropriées. L'une de ces règles porte sur les services destinés à une clientèle restreinte et identifiable par exemple, les services d'inspection des entreprises de transformation des aliments. Les services seraient disponibles en anglais ou en français lorsqu'au moins 5 p. 100 de la clientèle exprime une préférence pour l'une des deux langues.

#### 2. Nature of the office

The regulatory proposals on nature of the office define services that must be offered in both official languages whatever the demand. These cover the four areas set out in the *Act*: health, safety and security of the public; location of an office or facility; national or international mandate of an office; and any other circumstances considered appropriate.

#### 3. Contracts for services to the travelling public

This part of the draft regulations deals with services offered in airports, railway stations and federal ferry terminals as well as on board federal trains and ferries where there is significant demand for service in both languages. Among the services in question are concessions such as restaurants, car-rental agencies and self-service equipment, as well as services provided by carriers (ticket sales, boarding procedures, public announcements). The draft regulations provide that these services could be guaranteed in both official languages by face-to-face communication, in writing, by telephone or any other suitable means.

#### **OVERVIEW OF EVIDENCE**

#### A. The President of the Treasury Board

The President of the Treasury Board, the Honourable Gilles Loiselle, pointed out to members of the Committee that the proposals were designed to set out in precise regulatory terms the scope of the right to be served by federal institutions in one's official language and, at the same time the limits to that right. He stressed that, with regard to significant demand, the demographic rules respond to differences in the distribution and density of the anglophone and francophone minority populations. He noted that the two rules that apply to the largest urban areas in Canada-those with a population of more than 100,000-would ensure services to the 63 per cent of Canada's linguistic minorities who live in these twenty-five major cities. He emphasized the fact that the regulations on areas outside the major cities are particularly important for French-speakers: 58 per cent of the francophones outside Quebec live in smaller cities, towns and rural areas. Moreover, to deal with the different types of concentration of minority populations, closely related rules are being proposed based on census subdivisions, the basic building blocks of the census.

In connection with the impact of the strictly demographic rules for cities and rural areas, the Minister mentioned that 94 per cent of the minority population of Canada would receive at least the key services, if not all services, from federal offices in their locality under these proposals. The proposals would cover 92 per cent of French-speaking persons outside Quebec and 96 per cent of English-speaking persons in Quebec. Mr. Loiselle pointed out that these

#### 2. La vocation du bureau

Les propositions réglementaires sur la vocation du bureau visent les services qui devraient être offerts dans les deux langues officielles, sans égard au volume de la demande. Elles comprennent certains services qui s'inscrivent dans les quatre domaines précisés dans la *Loi*: la santé et la sécurité du public, l'emplacement du bureau, le caractère national ou international du mandat du bureau et toute autre circonstance jugée indiquée.

### 3. Les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés

Ce volet de l'avant-projet porte sur les services offerts dans les aéroports, dans les gares ferroviaires, et dans les gares de traversiers fédéraux de même qu'à bord des trains et traversiers fédéraux qui sont le lieu d'une demande importante de services dans les deux langues officielles. Les services visés comprendraient des entreprises telles que les restaurants, les agences de location de voitures, les appareils libre-service de même que les services offerts aux voyageurs par les transporteurs aériens (services de billeterie, modalités d'embarquement, services d'annonces publiques). L'avant-projet prévoit que ces services pourraient être assurés dans les deux langues officielles soit en personne, par écrit, par téléphone ou tout autre moyen approprié.

#### APERÇU DES TÉMOIGNAGES

#### A. Le président du Conseil du Trésor

Le président du Conseil du Trésor, l'honorable Gilles Loiselle, a rappelé aux membres du Comité que le règlement proposé avait été conçu de façon à énoncer en termes clairs et précis la portée du droit de recevoir les services gouvernementaux dans la langue officielle de son choix, et à énoncer par le fait même les limites de ce droit. Il a insisté sur le fait qu'au chapitre de la demande importante, les règles à caractère démographique reflétaient les différences qui existent entre les populations minoritaires francophones et anglophones quant à leur répartition et à leur densité. Ainsi, il a fait observer que les deux règles démographiques qui s'appliquent aux grands centres urbains (100 000 habitants et plus) garantiraient des services au 63 p. 100 des minorités linguistiques qui habitent dans les 25 grands centres urbains du pays. Il a insisté sur le fait que les règles applicables aux régions situées à l'extérieur des grands centres urbains revêtent une importance particulière pour les francophones hors Québec puisque 58 p. 100 de ceux-ci habitent dans de petites villes, des villages et des régions rurales. Aussi, afin de tenir compte des différents types de concentration des minorités linguistiques, a-t-il fallu proposer diverses règles fondées sur les subdivisions de recensement, qui représentent l'élément de base de celui-ci.

Abordant l'incidence des règles purement démographiques pour les régions urbaines et les régions rurales, le ministre a indiqué que 94 p. 100 de la population minoritaire de langue officielle du Canada recevrait à tout le moins les services-clés dans leur langue, sinon même tous les services offerts par les bureaux fédéraux de leur localité. La réglementation proposée couvrirait 92 p. 100 des francophones hors Québec, et 96 p. 100 des anglophones au

demographic rules would not have the effect of imposing bilingual federal services from coast to coast. He stated:

There is a remarkable fact about the 94 per cent of the minority population covered by the demographic rules. Aside from those living in the major urban centres, they live in only 441 out of 5,507 census subdivisions. The regulatory proposals identify those concentrations and provide for an appropriate level of service. This is not wall-to-wall bilingualism by any means.

I should add that in an office required to offer services in both languages only some employees would need to be bilingual—enough to serve the minority language clientele.\* (17:9)

With regard to the issue of cost, the President of the Treasury Board remarked that the adoption of the proposals would not radically alter the way federal services are now offered by federal institutions. He mentioned that it was estimated that between 1,500 and 3,000 existing positions would have to become bilingual. This represents less that 1 per cent of the roughly 400,000 federal employees and would cost between \$15 and \$20 million across 150 institutions. The overall level of possible cost is considered to be low enough to be absorbed in existing budgets, with very few exceptions.

In conclusion, the President of the Treasury Board reassured those who might be concerned about the possibility of job losses because of the increase in the number of bilingual positions resulting from the adoption of the draft regulations, saying:

No one will lose his or her job as a result of official languages requirements. Generous access to language training at government expense will be maintained and the special measures to protect public servants when, for example, unilingual positions are declared bilingual, will continue in place.(17:10)

### B. The Commissioner, national federations and provincial associations

The Commissioner of Official Languages, the Fédération des Francophones Hors Québec (FFHQ), Alliance Québec (AQ), the Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), the Société Franco-Manitobaine (SFM) and the Canadian Parents for French, suggested amendments aimed at widening the scope of the draft regulations.

Québec. M. Loiselle a tenu à préciser que les règles à caractère démographique n'auraient absolument pas pour effet d'imposer des services fédéraux bilingues partout au pays. Il s'est exprimé en ces termes:

Il convient de signaler un élément important au sujet des 94 p. 100 de la population minoritaire de langue officielle touchés par les règles à caractère démographique. En dehors des grands centres urbains, cette population ne se trouve que dans 441 des 5 507 subdivisions de recensement! L'avant-projet cerne ces concentrations de population et prévoit un type de service approprié. On est loin d'imposer des services fédéraux bilingues partout au pays.

J'ajouterais même que dans un bureau tenu d'offrir ses services dans les deux langues officielles, seuls certains employés devront être bilingues—un nombre suffisant pour assurer le service à la clientèle de la minorité.\* (17:9)

Abordant la question des coûts, le président du Conseil du Trésor a soutenu que l'adoption du règlement proposé ne modifierait pas de façon draconienne la prestation actuelle des services par les institutions fédérales. Il a indiqué qu'on évaluait entre 1 500 et 3 000 le nombre de postes existants qui devraient devenir bilingues, ce qui représente moins de 1 p. 100 des quelque 400 000 employés fédéraux. Il a également précisé que cette mesure entraînerait des dépenses de l'ordre de 15 à 20 millions de dollars pour l'ensemble des 150 institutions fédérales. Il a affirmé que le niveau global des coûts prévisibles était jugé suffisamment peu élevé pour pouvoir être absorbé par les budgets existants, à quelques exceptions près.

En terminant son exposé, le président du Conseil du Trésor a tenu à rassurer ceux qui pourraient s'inquiéter de la possibilité de pertes d'emploi dues à l'augmentation du nombre de postes bilingues découlant de l'adoption du règlement proposé. Il leur a donné l'assurance qui suit:

Aucun employé ne perdra son emploi en raison des exigences en matière de langues officielles. L'accès à la formation linguistique, aux frais de l'État, sera maintenu. Les mesures spéciales destinées à protéger les fonctionnaires lorsque, par exemple, un poste unilingue est déclaré bilingue, resteront en place. (17:10)

#### B. Le Commissaire, les fédérations nationales et les associations provinciales

Le Commissaire aux langues officielles, la Fédération des francophones hors Québec (FFHQ), Alliance Québec (AQ), la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), la Société franco-manitobaine (SFM) et les *Canadian Parents for French* ont suggéré des modifications visant à rendre la portée de l'avant-projet plus généreuse.

<sup>\*</sup>The first number refers to the issue number and the second to the page number of the *Minutes of Proceedings and Evidence* of the Standing Joint Committee of the Senate and the House of Commons on Official Languages.

<sup>\*</sup>Le premier chiffre renvoie au numéro du fascicule et le second à celui de la page des *Procès-verbaux et témoignages* du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des Langues officielles.

In his overall assessment of the draft regulations, the Commissioner observed that:

It should be said from the start that the regulations are based largely on demographic data that by themselves can serve only as a *general* basis for the evaluation of demand. In our view, these proposals represent an improvement in the status quo for most institutions. But generally speaking, these draft regulations do not go beyond the existing situation. They do, however, recognize a significant demand in offices in a number of large urban centres and cities of lesser size, and this should improve the quality of services by consolidating them for increased administrative efficiency and for the greater convenience of the minority community. In addition, the regulations take account of minorities in rural areas and certain specific service areas.

As for the travelling public, the proposals may perhaps be needlessly complex. The draft regulations seem to have been devised more in terms of the current capability of some departments and corporations to offer services in both official languages than in terms of the rights of the travelling public.(18A:6)

The Commissioner felt that the regulations are equitable and reasonable. Equitable, because they provide identical treatment for both majorities, and because the two minority communities will benefit from the same services under the same circumstances. Reasonable, because, considering the criterion of significant demand recognized in the *Charter* and in the *Act*, it guarantees fundamental language rights through a variable scale of services, according to criteria that appear to be realistic. The Commissioner ended his assessment by saying:

The new criteria set out in the regulations should provide a more coherent and realistic framework for a methodical application of the provisions of the *Act*, provided that active offer is applied on a continuing and consistent basis; without it, the user would have much difficulty relating to the services offered.(18A:7)

The Commissioner made seven main recommendations and a number of other suggestions and observations. Two of the recommendations substantially modify the draft regulations, namely:

- \* the recommendation calling for the deletion of the 5 per cent standard for census subdivisions and for the retention only of the criterion of absolute numbers (500 or 200, as the case may be).
- \* the recommendation proposing that, in census metropolitan areas (CMA) with fewer than 5,000 persons of the minority official language, the range of key services be broadened to include some agencies of particular interest to minority communities.

Associations representing minority official language groups also sought to improve the draft regulations, notably by recommending that the population criteria be expressed in absolute numbers, without reference to a percentage of the

Dans son évaluation générale de l'avant-projet de règlement, le Commissaire a observé ce qui suit :

Un premier constat s'impose. Le règlement repose largement sur des données démographiques qui seules peuvent servir de base générale à l'évaluation de la demande. Selon nous, ces propositions constituent un statu quo amélioré pour la plupart des institutions. Mais ce projet de règlement ne va généralement pas au-delà de la situation existante. Il vient cependant reconnaître une demande importante dans les bureaux de plusieurs grands centres urbains et de plusieurs villes de moindre importance. Ces mesures devraient donc améliorer la qualité des services en assurant leur concentration pour une plus grande efficacité administrative et une plus grande commodité de la communauté minoritaire. De plus, la réglementation a su tenir compte des minorités en milieu rural et dans certaines aires de service particulières.

En ce qui concerne le public voyageur, les propositions sont peut-être inutilement complexes. La réglementation prévue semble avoir été conçue davantage en fonction de la capacité actuelle des ministères et des sociétés d'offrir des services dans les deux langues officielles qu'en fonction des droits des voyageurs. (18A:28)

Le Commissaire a fait valoir que le règlement est équitable et raisonnable. D'une part, le règlement est équitable puisqu'il prévoit un traitement identique pour les deux majorités linguistiques. D'autre part, les deux communautés minoritaires bénéficient des mêmes services dans les mêmes circonstances. Le règlement est raisonnable puisque, compte tenu du critère de la demande importante reconnu dans la *Charte* et dans la *Loi*, il garantit des droits linguistiques fondamentaux grâce à une échelle variable de services déterminée par des critères jugés dans l'ensemble réalistes. Le Commissaire a conclu son évaluation comme suit:

Les nouveaux critères énoncés par le règlement devraient donc permettre l'application méthodique des dispositions de la *Loi*, dans un cadre cohérent et réaliste, pourvu que l'on applique de façon continue et inflexible la pratique de l'offre active sans laquelle l'usager aurait grand peine à s'y reconnaître. (18A:29)

Le Commissaire a proposé sept recommandations principales et plusieurs autres suggestions et observations. Deux de ces recommandations modifiaient substantiellement l'avant-projet soit :

- ° la recommandation proposant d'éliminer le critère proportionnel de 5 p. 100 pour les subdivisions de recensement (SDR) et de ne retenir que le critère exprimé en nombres absolus (500 ou 200 selon le cas).
- ° la recommandation suggérant que, dans les régions métropolitaines de recensement (RMR) de moins de 5 000 personnes de langue officielle minoritaire, la gamme des services-clés soit élargie de façon à comprendre les organismes qui présentent un intérêt particulier pour les communautés minoritaires.

Les associations qui représentent les groupes minoritaires de langue officielle ont également cherché à bonifier l'avantprojet de règlement notamment en recommandant que les critères de population soient exprimés en nombres absolus population. They also proposed that the volume of demand for services criterion be eliminated. In fact, these two recommendations produced the broadest consensus among minority groups.

sans référence à un pourcentage de la population. Ils ont aussi suggéré que le critère du volume de la demande de services soit éliminé. En fait, ces deux recommandations sont celles qui recueillaient le plus large consensus auprès des groupes minoritaires.

The Commissioner, the FFHQ, Alliance Québec and Canadian Parents for French asked that it be clearly specified in the draft regulations that the organization of services (location of offices and conditions of service) must be carried out in close consultation with the minority clientele. The above–mentioned and certain groups representing small minority language communities stressed the importance of issuing clear guidelines and directives on the active offer of service in both official languages.

Le Commissaire, la FFHQ, Alliance Québec et les Canadian Parents for French ont demandé que l'avant-projet précise que l'aménagement des services (emplacement des bureaux et modalités du service) se fasse en consultation étroite avec la clientèle minoritaire. Le Commissaire, Alliance Québec, les Canadian Parents for French et certains groupes représentant de petites communautés minoritaires ont insisté sur l'importance d'émettre des directives et des instructions claires sur l'offre active de service dans les deux langues officielles.

Certain briefs also called for changes to the rules on specific circumstances surrounding significant demand. The Commissioner suggested that the criteria respecting services for the travelling public be revised to take into account local significant demand and the presence of foreign travellers, particularly at border crossings. The Commissioner, the FFHQ and the SAANB expressed the view that with respect to airports, the draft regulations constituted a step backward from the present situation. They objected to the fact that services to the travelling public at airports were subject to the criterion of 5 per cent of overall demand over a year, except in the case of large airports that handle one million passengers per year and where services in both languages would be guaranteed.

Certains mémoires ont également proposé des modifications aux règles concernant les circonstances particulières sur la demande importante. Le Commissaire a suggéré que les critères concernant les services aux voyageurs soient revus afin de tenir compte de la demande importante locale et de la présence de voyageurs étrangers notamment aux postes frontières routiers. Le Commissaire, la FFHQ et la SAANB ont exprimé l'avis que dans le cas des aéroports, l'avant–projet constituait un recul. Ils se sont objectés au fait que les services aux voyageurs dans les aéroports soient soumis à la règle du 5 p. 100 de la demande globale annuelle sauf dans le cas des grands aéroports où passent un million de passagers par année et dans lesquels les services dans les deux langues seraient garantis.

The Commissioner, the FFHQ and ACFO expressed concern about the reference to "a province in which the English or French linguistic minority population is equal to at least 5 per cent of the total population in the province" in the rules on places of entry into Canada handling at least 500,000 travellers per year, on services on board certain Air Canada flights and on services on VIA Rail routes as justification for providing services in both languages. These witnesses argued that an eventual decline in the relative number of francophones in Ontario following a massive influx of immigrants could result in the province's exclusion from the above–mentioned provisions. They recommended that New Brunswick, Quebec and Ontario be specifically identified to ensure that a modest gap in future census results would not have a completely disproportionate effect on the situation.

Le Commissaire, la FFHQ et l'ACFO se sont inquiétés de la référence faite «à une province comptant une population de la minorité francophone ou anglophone qui représente au moins 5 p. 100 de l'ensemble de la population de la province» pour justifier des services dans les deux langues dans les règles qui touchent les points d'entrée au Canada où l'affluence est d'au moins 500 000 voyageurs par année, les services à bord de certains vols d'Air Canada et les services sur certains trajets de Via Rail. Ces témoins ont fait valoir qu'une baisse éventuelle du nombre relatif de francophones en Ontario à la suite d'une arrivée massive d'immigrants pourrait entraîner l'exclusion de cette province des dispositions susmentionnées. Ils ont recommandé de désigner nommément le Nouveau-Brunswick, le Québec et l'Ontario afin d'éviter qu'un léger écart dans les résultats de recensements futurs n'ait un effet tout à fait disproportionné.

The Committee studied with particular sympathy the briefs and letters from organizations representing small, isolated or fragmented minority language communities such as the Committee for Anglophone Social Action (Gaspé,

Le Comité a examiné avec une sympathie toute particulière les mémoires et lettres émanant d'organismes représentant des communautés linguistiques minoritaires peu nombreuses, isolées ou fragmentées, comme le *Committee* 

Quebec), la Fédération franco-ténoise (N.W.T.), la Société Saint-Thomas d'Aquin (P.E.I.), the Townshippers Association (Que.), the Association francophone de Campbell River (B.C.), etc. To assure the survival of small communities, these groups argued that the regulations had to take into account the vitality of small linguistic minorities—that is, their size and determination to retain their language and culture by enrolling their children in minority language schools and classes, by supporting their own churches, newspapers, festivals, cultural events, etc. Reliance on percentages of the local population and percentages of demand in their opinion offered their communities no hope of improved services and might lead to an actual reduction in the availability of federal services in their language. Testimony before the Committee also established that federal policy and the regulations might influence the financial viability of the weekly and monthly newspapers which serve minority language communities.

The Association de la presse francophone and the Association of Quebec Regional English Media (AQREM) of their members testified about the importance of their members to the vitality of minority language communities and particularly to small communities that could not support a local daily newspaper. Whether English or French these weekly and monthly newspapers felt that their survival was prejudiced by the failure of the government to include regulations under Article 30 of the Official Languages Act (dealing with communications with the public by federal institutions) that would ensure a fair distribution of federal commercial advertising expenditures between majority language dailies and minority language weekly/monthly newspapers. So far this issue has arisen only in relation to the commercial advertising policy of Air

Canada, a Crown Corporation that was "privatised", but nevertheless remains subject to the *Official Languages Act* for some purposes. The interpretation of Article 30 is now before the courts, and, legal opinion is that it is questionable whether the government could regulate under the Article in any event.

Two groups which appeared before the Committee opposed the regulations as being too generous toward the minority language communities. Fearing the costs involved in providing bilingual service and the possibility that the threat of these costs would lead to closing small rural post offices, RCMP detachments, etc., the Alberta Association of Municipal Districts and Counties asked that the 5% of the general population standard be raised to a much higher figure. The Alliance for the Preservation of English in Canada appeared before the Committee to oppose any extension of the official use of the French language beyond the provisions of the Canada Act 1867 and in particular, to protest federal official languages policy over the past 30 years or so.

for Social Action (de Gaspé, au Québec), la Fédération franco-ténoise (Territoires du Nord-Ouest), la Société Saint-Thomas d'Aquin (Île-du-Prince-Édouard), la Townshippers Association (Québec), l'Association francophone de Campbell River (Colombie-Britannique), pour ne mentionner que ceuxlà. Pour assurer la survie des petites collectivités, ces organismes soutiennent que la réglementation doit tenir compte de la vitalité des petites minorités linguistiques, c'est-à-dire de leur taille et du désir de leurs membres de sauvegarder leur langue et leur culture en inscrivant leurs enfants à des écoles où leur langue est parlée ou dans lesquelles des cours sont donnés dans leur langue, en soutenant leurs propres églises, journaux, festivals, événements culturels, etc. Selon eux, la pratique consistant à se baser sur le pourcentage de la population locale qu'elles représentent et sur le pourcentage de la demande de services dans leur langue ne permet pas à ces collectivités d'espérer obtenir une amélioration de ces services et pourrait même entraîner une baisse des services fédéraux offerts dans leur langue. Les témoignages entendus par le Comité font également ressortir que la politique fédérale et la réglementation pourraient influer sur la survie financière des hebdomadaires et mensuels publiés dans la langue de la minorité.

L'Association de la presse francophone et l'Association des médias régionaux anglophones du Québec (AMRAQ) ont souligné l'importance qu'ont leurs membres pour la vitalité des groupes linguistiques minoritaires en général, et de ceux qui sont trop petits pour soutenir un quotidien local dans leur langue, en particulier. Les éditeurs de ces hebdomadaires et mensuels, qu'ils soient de langue anglaise ou française, estiment que la survie de leurs publications est menacée du fait que le gouvernement fédéral n'a pas pris de règlements aux termes de l'article 30 de la Loi sur les langues officielles (qui porte sur les communications entre les institutions fédérales et le public) pour garantir la répartition équitable de ses annonces commerciales entre les quotidiens publiés dans la langue de la majorité et les hebdomadaires et mensuels publiés dans celle de la minorité.

Jusqu'à maintenant, le problème ne s'est manifesté que dans le cas de la politique régissant les annonces d'Air Canada, une société d'État «privatisée», mais néanmoins soumise à la *Loi sur les langues officielles* sous certains rapports. L'interprétation à donner à l'article 30 a été soumise aux tribunaux, et d'après les avis juridiques, il n'est pas certain que cet article confère un pouvoir de réglementation au gouvernement fédéral.

Deux des groupes entendus par le Comité se sont opposés au règlement en invoquant qu'il est trop généreux à l'égard des minorités linguistiques. Craignant que des services bilingues ne coûtent cher et n'entraînent la fermeture de certains bureaux de poste des régions rurales, de détachements de la GRC, etc. l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties a demandé de relever considérablement le seuil d'admissibilité aux services bilingues, fixé à 5 p. 100 de l'ensemble de la population. L'Alliance for the Preservation of English in Canada a comparu pour s'opposer à toute extension de l'utilisation officielle du français qui ne soit pas requise par la Loi constitutionnelle de 1867 et surtout pour protester contre la politique appliquée par le gouvernement fédéral depuis une trentaine d'années en matière de langues officielles.

#### C. Public service unions

The Professional Institute of the Public Service and the Public Service Alliance of Canada shared with the Committee their concerns about the implementation of the official languages policy within the federal public service. Union representatives also discussed the impact of the adoption of the regulations on their membership, in particular an increase in the number of positions designated bilingual, greater use of imperative staffing to fill these positions, and even more restricted access to language training at government expense.

#### D. Departments and Other Federal Institutions

To determine how much difficulty and additional costs federal departments and other institutions anticipated in implementation of the regulations on communications with and service to the public as tabled, the Committee heard testimony from senior officials of nine departments and institutions responsible for providing services to the Canadian public across the country. On balance this testimony was reassuring and made it clear that the regulations as drafted could be implemented without major difficulties or major additional costs. The most frequently anticipated problems related to long waiting periods for second language training and to the potential loss of acquired second language proficiency officials serving in isolated posts where the opportunity to use the second language is occasional rather than frequent. Among specific problems raised, Transport Canada referred to the areas of search and rescue, maritime communications and vessel traffic services which required very high levels of technical skills and were very safetysensitive. Canada Post testified that it already provided bilingual service in 95% of the localities with significant demand, but that providing bilingual service in the 5% of isolated post offices within one year would prove costly and disruptive.

### C. Les syndicats représentant les employés de la fonction publique

L'Institut professionnel de la fonction publique du Canada et l'Alliance de la fonction publique du Canada ont fait part au Comité de leurs préoccupations relatives à la mise en oeuvre de la politique des langues officielles dans la fonction publique fédérale. Les représentants syndicaux ont également discuté des incidences que pourrait avoir l'adoption du règlement proposé sur la situation de leurs membres notamment une augmentation du nombre de postes désignés bilingues, une utilisation plus poussée de la dotation impérative de ces postes et un accès encore plus difficile à la formation linguistique aux frais de l'État.

#### D. Les ministères et autres organismes fédéraux

Pour déterminer les difficultés et les coûts supplémentaires que l'application du règlement sur les communications et les services au public, dans sa forme originale, entraînera pour les ministères et autres organismes fédéraux, le Comité a entendu les témoignages de hauts fonctionnaires de neuf ministères et organismes devant fournir des services partout au pays. Tout compte fait, leur témoignage a été rassurant et a permis de préciser que l'application du règlement, dans sa forme originale, ne causera pas de problème grave et n'entraînera pas d'augmentation considérable des dépenses. Les principaux problèmes que prévoient la majorité d'entre eux sont la période d'attente pour la formation en langue seconde et le risque que les fonctionnaires employés dans des postes isolés qui utilisent rarement la langue seconde acquise par formation n'en perdent l'usage. Parmi les problèmes spécifiques soulevés, Transports Canada a mentionné les services recherche et de sauvetage, les communications maritimes et les services du trafic maritime qui exigent de très grandes connaissances techniques et dont la première vocation est la sécurité. Les représentants de la Société canadienne des postes ont affirmé qu'elle assurait déjà des services bilingues dans 95 p. 100 des localités où la demande est importante, mais qu'il serait coûteux et compliqué d'implanter d'ici un an des services bilingues dans les bureaux de poste isolés des autres 5 p. 100.

#### RECOMMENDATIONS

In framing its recommendations for changes to the Draft Regulations, the Committee has kept in mind a number of realities.

First these regulations must help give effect to the constitutional guarantees, as stated in the preamble of the Act itself, "relating to the right of any member of the public to communicate with, and to receive available services from, any institution of the Parliament or government of Canada in either official language..."

Secondly, many of the concerns raised and proposals made by our witnesses cannot be addressed in the regulations themselves.

Finally, the issue of incurring large additional costs must be a major concern in an era of large federal deficits and taxation saturation.

The proposal to make the number of bilingual offices be in the same proportion to the total as the minority-language community is to the community at large struck us as perfectly reasonable, since the effect would be to focus the demand, which should encourage greater administrative efficiency and improve the quality of service. However, application of the proportionality rule to metropolitan census areas containing sizeable minority-language communities could lead to a reduction in the number of offices offering services in the minority language. To rectify this shortcoming,

#### **RECOMMENDATION NO. 1**

The Committee recommends that the Treasury Board review the application of paragraph 5(1)(b) of the proposed regulations to census metropolitan areas that have at least 5,000 persons of the English or French linguistic minority population on a case-by-case basis to ensure that this provision is consistent with the Canadian Charter of Rights and Freedoms and the spirit of the Official Languages Act.

The Committee recognizes the validity of the concerns expressed by certain witnesses who argued that a slight difference in the results of future censuses could bring about a province's exclusion from the application of the regulatory provisions referring to a "province in which the English or French linguistic minority population is equal to at least 5 per cent of the total population in the province". Therefore,

#### RECOMMENDATION NO. 2

The Committee recommends that paragraph 6(2)(c) and subparagraphs 7(4)(c)(ii) and (iii) and 7(4)(d)(i) and (ii) be modified by adding, immediately after the phrase "to at least 5 per cent of the total population in the province", the following words: "before or after the date of registration of these Regulations by the Clerk of the Privy Council".

The intelligent use of modern technology can not only extend bilingual service into areas with relatively small minority language communities, it can also reduce the need for bilingual counter staffing and help to reduce costs.

#### RECOMMANDATIONS

Lorsqu'il a formulé ses recommandations de modification à l'avant-projet de règlement, le Comité a tenu compte d'un certain nombre de réalités.

Premièrement, l'avant-projet de règlement doit contribuer comme le prévoit le préambule de la *Loi sur les Langues officielles*, à donner force aux garanties constitutionnelles «quant au droit du public à l'emploi de l'une ou l'autre de ces langues pour communiquer avec les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada ou pour en recevoir les services».

Deuxièmement, il est impossible, dans des dispositions réglementaires, de répondre à nombre des préoccupations exprimées par les témoins et de donner suite à bon nombre de leurs propositions.

Enfin, il faut absolument tenir compte, en cette époque où les déficits fédéraux sont élevés et où il s'avère quasi impossible d'imposer davantage les contribuables, de la question de l'augmentation importante des coûts.

Le critère suggéré de proportionnalité des bureaux au pourcentage de la minorité dans la population nous paraît tout à fait raisonnable puisqu'il aura pour effet de focaliser la demande, ce qui devrait favoriser une plus grande efficacité administrative et améliorer la qualité des services. Toutefois, l'application de la règle de proportionnalité à des régions métropolitaines de recensement où les minorités de langue officielle sont importantes pourrait entraîner une réduction du nombre de bureaux offrant des services en langue minoritaire. C'est pourquoi, afin de remédier à cet inconvénient,

#### RECOMMANDATION Nº 1

Le Comité recommande que le Conseil du Trésor examine l'application de l'alinéa 5(1)b) du projet de réglementation à chaque région métropolitaine de recensement qui compte au moins 5 000 personnes de la population de la minorité francophone ou anglophone afin de s'assurer que cette disposition est conforme à la Charte canadienne des droits et libertés et respecte l'esprit de la Loi sur les langues officielles.

Le Comité reconnaît le bien-fondé des préoccupations exprimées par certains témoins qui ont fait valoir qu'un léger écart dans les résultats des recensements futurs pourrait entraîner l'exclusion d'une province de l'application des dispositions réglementaires qui font référence «à une province comptant une population de la minorité francophone ou anglophone qui représente au moins 5 p. 100 de l'ensemble de la population de la province». C'est pourquoi,

#### RECOMMANDATION Nº 2

Le Comité recommande que l'alinéa 6(2)c) et les sousalinéas 7(4)c) (ii) et (iii) et 7(4)d) (i) et (ii) soient modifiés en ajoutant les mots «avant ou après la date d'enregistrement du présent règlement par le greffier du Conseil privé» immédiatement après les mots «au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province».

L'utilisation intelligente de la technologie moderne permettrait non seulement d'étendre les services bilingues à des régions où la minorité linguistique est relativement peu nombreuse, mais aussi de réduire les besoins en personnel Facsimile machines and 800 lines can give rapid access to personal service in the client's preferred language and bilingual automated information systems with video display can guide the client to the service or information required. Consequently,

#### **RECOMMENDATION NO. 3**

The Committee recommends the use of new technology to provide services in both official languages in areas where local bilingual human resources are limited.

Minority language communities across the country are very concerned about those sections of the regulations which tie the delivery of services in the minority language to circumstances where demand for them represents at least 5% of total demand. The elimination of this criteria, however, would be prohibitively expensive and would require the withdrawal and rewriting of the regulations. Much of the concern also related to the process of measuring this demand and the fear that these customer preference studies will be carried out by departmental officials without the knowledge of the local minority language community.

#### **RECOMMENDATION NO. 4**

The Committee recommends that in any case where the implementation of the regulations will require the percentage of the demand for services in either official language to be ascertained, the methods to be used be determined after consultation with the local linguistic minority population and that, to the extent feasible, the actual determination of the level of demand be carried out by a person or entity other than the federal institution concerned.

Successful implementation of the regulations will depend on the quality of the "active offer" of service in the minority language made by federal institutions to members of the public.

#### **RECOMMENDATION NO. 5**

The Committee recommends that the Treasury Board issue directives under paragraph 46(2)(c) of the *Official Languages Act* respecting the active offer of services in either official language by federal institutions, pursuant to section 28 of the *Act*.

Weekly and monthly minority language newspapers are very important to the vitality of minority language communities and particularly to small communities that cannot support a local daily newspaper. Their economic survival may depend to a significant degree on a fair distribution of federal commercial advertising expenditures between majority language dailies and themselves.

#### **RECOMMENDATION NO. 6**

The Committee recommends that in complying with section 30 of the *Official Languages Act* federal institutions make use of media of communication of the linguistic minority population in a manner consistent with the purpose of the *Act*.

bilingue dans les bureaux qui offrent des services au public et, par le fait même, les coûts. Grâce aux télécopieurs et aux lignes téléphoniques à indicatif «800» ou à des systèmes automatisés d'information bilingue, les clients pourraient rapidement obtenir dans leur langue et de façon personnalisée les services ou les renseignements demandés. En conséquence,

#### RECOMMANDATION Nº 3

Le Comité recommande l'utilisation de nouvelles technologies afin d'offrir des services dans les deux langues officielles là où les ressources humaines sont limitées.

Les minorités de langue officielle du pays sont très préoccupées par les articles du règlement aux termes desquels la prestation des services dans la langue de la minorité n'est garantie que lorsque la demande qu'ils suscitent représente au moins 5 p. 100 de la demande globale. Par contre, pour éliminer ce critère, il faudrait consentir à assumer des coûts prohibitifs et, d'abord, retirer l'avant-projet de règlement et le remanier complètement. De plus, les minorités s'inquiètent vivement de la façon dont on mesurera cette demande et craignent que ces études sur les préférences de la clientèle ne soient faites par des fonctionnaires des ministères sans que les minorités en cause ne soient au courant.

#### RECOMMANDATION Nº 4

Le Comité recommande que dans les cas où la mise en oeuvre du règlement exigera que soit déterminé le pourcentage de la demande de services, dans l'une ou l'autre langue officielle, la méthode d'enquête soit décidée après consultation auprès de la population locale de la minorité linguistique et que, dans la mesure du possible, la détermination du niveau de la demande de services soit effectuée par une personne ou un organisme autre que l'institution fédérale en cause.

Le succès de l'application du règlement dépendra de la qualité de «l'offre active» de services dans la langue de la minorité par les institutions fédérales.

#### RECOMMANDATION Nº 5

Le Comité recommande que le Conseil du Trésor donne des instructions en vertu de l'alinéa 46(2)c) de la *Loi sur les langues officielles* au sujet de l'offre active de services dans l'une ou l'autre langue officielle par les institutions fédérales conformément à l'article 28 de la *Loi*.

Les hebdomadaires et mensuels publiés dans la langue de la minorité sont essentiels à la vitalité des groupes linguistiques minoritaires en général, et de ceux qui sont trop petits pour assurer la rentabilité d'un quotidien local dans leur langue, en particulier. Leur survie peut dépendre dans une assez grande mesure de la répartition équitable des annonces commerciales du gouvernement fédéral entre eux et les quotidiens publiés dans la langue de la majorité.

#### RECOMMANDATION Nº 6

Le Comité recommande que le recours aux médias de la population de la minorité linguistique par les institutions fédérales assujetties à l'obligation prévue à l'article 30 de la *Loi sur les langues officielles* tienne compte de l'objet de la *Loi*.

Many federal institutions organize their service delivery on the basis of service areas that do not coincide with census boundaries. The service area of one office, for example, might include one or more towns as well as the surrounding region. Changes to the boundaries of these service areas are of critical importance to members of the local minority language community. Consequently,

#### **RECOMMENDATION NO. 7**

The Committee recommends that the local linguistic minority population be consulted before the service area of an office or facility referred to in paragraph 5(1)(d) and (g) are modified.

#### CONCLUSION

The task of formulating regulations governing the provision of federal services to the public in either official language was obviously very complex. The regulatory provisions had to spell out clearly and in detail the scope of the public's right to receive federal government services in the language of its choice, and the limits to this right had to be defined. The provisions also had to take into account the differences in distribution and density between francophone and anglophone minority populations. The proposed Regulations would cover 92 per cent of francophones outside Quebec and 96 per cent of anglophones inside Quebec, which strikes us as an acceptable outcome given the dispersion of the francophone minorities outside Quebec.

The Committee wishes to stress that the results will depend on the spirit in which the *Act* and its Regulations are implemented. The draft proposed Regulations establish a set of standards that could, in certain special circumstances, be prejudicial or inconvenient to minority groups. The Committee urges the competent authorities to display generosity toward minority official-language groups and more especially toward the less numerous and more isolated groups.

Beaucoup d'organismes fédéraux organisent la prestation de leurs services en fonction de territoires qui ne coïncident pas avec les subdivisions de recensement. L'aire de service d'un bureau, par exemple, peut englober une ou plusieurs villes et la région avoisinante. Tout changement aux frontières de ces aires de service est d'une importance cruciale pour les membres de la minorité linguistique locale. En conséquence,

#### RECOMMANDATION Nº 7

Le Comité recommande que la population locale de la minorité linguistique soit consultée avant que soient modifiées les limites de l'aire de service d'un bureau mentionné aux alinéas 5(1)d) et g).

#### CONCLUSION

La tâche d'élaborer la réglementation sur la prestation de services fédéraux au public dans les deux langues officielles était évidemment très complexe. Les dispositions réglementaires devaient énoncer en termes clairs et précis la portée du droit du public de recevoir les services gouvernementaux dans la langue de son choix, et établir, par là même, les limites de ce droit. Elles devaient également tenir compte des différences qui existent entre les populations minoritaires francophones et anglophones quant à leur répartition et à leur densité. La réglementation proposée couvrirait 92 p. 100 des francophones hors Québec, et 96 p. 100 des anglophones au Québec, ce qui nous paraît un résultat acceptable compte tenu de la dispersion des minorités francophones hors Québec.

Le Comité insiste sur le fait que le résultat obtenu dépendra de l'esprit dans lequel la *Loi* et son règlement d'application seront mis en oeuvre. L'avant-projet établit un ensemble de normes qui peuvent, dans certaines circonstances particulières, causer des préjudices ou des inconvénients aux groupes minoritaires. Le Comité invite les autorités compétentes à faire preuve d'un esprit de générosité à l'endroit des groupes linguistiques minoritaires et plus particulièrement des groupes peu nombreux et isolés.

#### APPENDIX A

## LIBERAL PARTY DISSENTING OPINION WARREN ALLMAND, M.P. AND BOB KILGER, M.P.

Re: Proposed Regulations Respecting Communications with and Service to the Public in either Official Language

Despite many recommendations by the Commissioner of Official Languages and the minority language associations (as witnesses before the Committee) to change the Draft Regulations, the Committee agreed to only 2 changes. Since the purpose and spirit of the Official Languages Act of 1988 is to improve the rights of the Official Language minorities, then the Regulations should be an extension of this same spirit—and the Committee should have been more sensitive to the Recommendations made by the Commissioner and the minority language associations.

We accordingly urge the Minister and the Government, despite the majority report, to seriously consider the following recommendations made by the witnesses:

1. Five Percent of Population—The Commissioner pointed out that there was unanimous dissatisfaction with the use of a general criterion of 5% of population. He said that a criterion based on the proportion of the population bears no relation to absolute numbers and establishes unwarranted distinctions between minoirity official language groups of equivalent size. As an example he referred to the situation that 960 francophones in Riverview, N.B. would constitute "significant demand" because they were 6.2% of the population—but 910 anglophones in Valleyfield, Québec would not constitute "significant demand" because they were only 3.3% of the population.

There was an overwhelming consensus among the witnessgroups that the criteria for "significant demand" be based on absolute numbers without reference to a percentage of population.

This position was supported by the Fédération des Francophones Hors Québec (FFHQ), Alliance Québec (AQ), Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), Société franco-manitobaine (SFM), Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), Canadian Parents for French (CPF), and others.

The alternative would be to base the criterion on absolute numbers or a percentage of population whichever was the lesser.

- 2. Five Percent Demand—There was similar support for the elimination of the "5% of demand" rule as a criterion for "significant demand" since this would be difficult to measure in a fair way and would put a lot of pressure on the minority population to continually use their language in opposition to contrary community pressures.
- 3. <u>Urban Areas</u>—There was also concern that the rule for large urban areas (CMAs) with a minority population of at least 5,000 might substantially reduce the bilingual services now available because the rule requires only "at least one

#### ANNEXE A

#### OPINION DISSIDENTE DU PARTI LIBÉRAL WARREN ALLMAND, DÉPUTÉ ET BOB KILGER, DÉPUTÉ

OBJET: Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public

En dépit des nombreuses recommandations émanant du Commissaire aux langues officielles et des organismes représentant les minorités linguistiques (qui ont témoigné devant le Comité) et proposant d'amender l'avant-projet de règlement, le Comité n'a accepté que deux amendements. Comme le Règlement devrait s'inscrire dans la même foulée que la *Loi sur les langues officielles de 1988*, dont l'objet et l'esprit sont de mieux protéger les droits des minorités de langue officielle, le Comité aurait dû être plus sensible aux recommandations du Commissaire et des représentants des minorités linguistiques.

En conséquence, en dépit du rapport majoritaire, nous demandons instamment au ministre et au gouvernement d'étudier sérieusement les recommandations suivantes des témoins :

1. Cinq pour cent de la population — Le Commissaire a souligné le mécontentement unanime des Canadiens à l'égard du critère général des 5 p. 100 de la population. Il a souligné qu'un critère fondé sur un pourcentage de la population locale n'avait aucun rapport avec les chiffres absolus et établissait des distinctions injustifiées entre des minorités de langue officielle d'importance équivalente. Il a cité comme exemple le fait que les 960 francophones de Riverview, au Nouveau-Brunswick, constitueraient une «demande importante» parce qu'ils représentent 6,2 p. 100 de la population, alors que ce ne serait pas le cas des 910 anglophones de Valleyfield, au Québec, qui ne représentent que 3,3 p. 100 de la population.

Les groupes-témoins ont très majoritairement demandé que le critère de «demande importante» se fonde sur des chiffres absolus et non sur un pourcentage quelconque de la population.

Cette prise de position a reçu l'appui de la Fédération des francophones hors Québec (FFHQ), d'Alliance Québec (AQ), de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANÉ), de la Société franco-manitobaine (SFM), de la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), du Canadian Parents for French (CPF) et d'autres organismes.

L'autre solution consisterait à fonder le critère sur le moindre des deux éléments suivants, soit un chiffre absolu ou un pourcentage de la population.

- 2. Demande de 5 p. 100 On a également demandé l'élimination de la règle des «5 p. 100» comme critère de «demande importante», puisqu'une telle demande serait difficile à mesurer de façon équitable et que la population minoritaire serait forcée d'utiliser constamment sa langue pour faire échec aux pressions contraires de la collectivité.
- 3. Régions urbaines On a également exprimé la crainte que la règle applicable aux grandes agglomérations urbaines (régions métropolitaines de recensement) comptant une minorité d'au moins 5 000 habitants ne réduise sensiblement

office" to provide such services. Even if more than one office was provided they may not be sufficient to provide bilingual services in all the distinct and separate communities within the CMA. For example the Montréal CMA includes the cities of Brossard and Châteauguay which are on the south shore of the St. Lawrence and which have minority populations of 14,970 and 12,370 respectively. There are other examples. The witnesses were concerned that these communities might not continue to be served in both languages.

- 4. Consultation—These groups also suggested that the draft regulations specify that the organization of services (the location of office and the conditions of service) be carried out in close consultation with the minority clientele.
- 5. Key Services—The Commissioner and other witnesses recommended that in urban areas (CMAs) with less than a 5,000 minority population, the key services to be provided in both languages be broadened to include additional agencies—such as the Federal Business Development Bank, Canada Mortgage and Housing Corp., and the CBC/Radio Canada. This would depend on the interests and needs of the minority language community.
- 6. Acquired Rights—Several witnesses recommended that a clause be added guaranteeing acquired rights so that second language services presently available will not be reduced when it comes time to implement the regulations because the minority population might temporarily or marginally fall below criteria levels.
- 7. Airports—The FFHQ and the Voice of English Québec (VEQ) both recommended that airports in urban areas (CMAs) with a minority population of at least 5,000 should automatically provide bilingual services in the same way as airports with 1 million passengers per year. This would add St. John, Québec City, Sudbury and Hamilton to Toronto, Vancouver, Montréal, Ottawa, Calgary, Winnipeg, Edmonton, and Halifax which are already covered in the 1 million rule. The Government had proposed that in all airports with less than 1 million passengers, the minority language must demonstrate a 5% demand which is not easy to measure.
- 8. Provincial Capitals—Five minority language associations recommended that all provincial and territorial capitals should be designated as regions in which the federal government must provide its services in both languages. We think this is reasonable since many public and private conferences take place in provincial capitals and there is an important issue of national symbolism.
- 9. Interpretation—The Commissioner and Canadian Parents for French recommended that the rules of interpretation in the Regulations provide for the most generous rule rather than the most specific rule. We support this recommendation.

- les services bilingues actuellement accessibles, puisque cette règle exige seulement «qu'au moins un bureau» dispense ces services. Même s'il y avait plus d'un bureau, leur nombre risquerait d'être insuffisant pour pouvoir assurer des services bilingues à chacune des différentes collectivités de la région métropolitaine de recensement. Celle de Montréal, par exemple, comprend les villes de Brossard et de Châteauguay, situées sur la rive sud du Saint-Laurent et dont les minorités comptent respectivement 14 970 et 12 370 personnes. Il existe d'autres exemples du genre. Les témoins ont dit craindre que ces collectivités ne puissent pas continuer d'avoir accès à des services dans les deux langues.
- 4. <u>Consultation</u> Ces groupes ont également proposé qu'il soit <u>précisé dans</u> le projet de règlement que l'organisation des services (l'emplacement du bureau et les conditions de service) doit se faire en consultation étroite avec la clientèle minoritaire.
- 5. Services essentiels Le Commissaire et d'autres témoins ont recommandé que dans les zones urbaines (régions métropolitaines de recensement) dont la population minoritaire compte moins de 5 000 habitants, les services essentiels à offrir dans les deux langues soient élargis de façon à englober des organismes supplémentaires, tels la Banque fédérale de développement, la Société canadienne d'hypothèques et de logement et la Société Radio-Canada/CBC, sous réserve des intérêts et des besoins de la collectivité linguistique minoritaire.
- 6. <u>Droits acquis</u> Plusieurs témoins ont recommandé d'ajouter <u>un article garantissant</u> des droits acquis pour éviter que les services en langue seconde actuellement accessibles ne soient réduits au moment de la mise en oeuvre du Règlement, advenant que la population minoritaire tombe temporairement ou légèrement en-dessous des niveaux fixés.
- 7. Aéroports La FFHQ et la Voix des anglophones de Québec ont recommandé que les aéroports situés dans les zones urbaines (régions métropolitaines de recensement) dont la population minoritaire compte au moins 5 000 personnes, offrent automatiquement des services bilingues de la même façon que les aéroports traitant un million de voyageurs par année. Ainsi, St. John, Québec, Sudbury et Hamilton s'ajouteraient à Toronto, Vancouver, Montréal, Ottawa, Calgary, Winnipeg, Edmonton et Halifax qui sont déjà visés par la règle du million de voyageurs. Le gouvernement avait proposé que tous les aéroports traitant moins d'un million de voyageurs devaient prouver que la demande de services dans la langue de la minorité atteignait les 5 p. 100; ce qui n'est pas aisé à mesurer.
- 8. Capitales provinciales Cinq associations linguistiques minoritaires ont recommandé que toutes les capitales provinciales et territoriales deviennent des régions désignées où le gouvernement fédéral serait tenu de fournir des services dans les deux langues officielles. Il s'agit-là, à notre avis, d'une proposition raisonnable, compte tenu du fait que de nombreuses conférences à caractère privé et public sont organisées dans les capitales provinciales et que cette réalité revêt un caractère symbolique important pour le pays.
- 9. <u>Interprétation</u> Le Commissaire et le groupe *Canadian Parents for French* ont recommandé que les règles d'interprétation inscrites dans le Règlement aient une portée très vaste et non restreinte. Nous appuyons cette recommandation.

- 10. Interim Directives—The Official Languages Act was passed in July 1988 but the Government did not table the draft regulations for Service to the Public until November 8, 1990 (2 1/2 years later). Due to the legal process it will still take another year before these Regulations become law. As a result we support the Commissioner in suggesting that the Government issue without delay the directives for ensuring immediate compliance with the Act in all cases where the circumstances already allow.
- 11. Other Regulations—We also support the Commissioner and previous Reports of this Committee that the Government table the Regulations to implement Part V (Language of Work) and Part VI (Equitable Participation) of the *Official Languages Act of 1988*. It is almost 3 years since the Act was passed and there is still no sign of these Regulations.

Respectfully submitted

Warren Allmand, M.P. Robert Kilger, M.P.

- 10. Directives provisoires La Loi sur les langues officielles a été adoptée en juillet 1988, mais le gouvernement n'a déposé l'avant-projet de règlement concernant la prestation de services au public que le 8 novembre 1990 (soit deux ans et demi plus tard). Compte tenu des délais inhérents au processus législatif, il faudra attendre une autre année avant que le Règlement ne devienne loi. Par conséquent, nous appuyons la recommandation formulée par le Commissaire, à savoir que le gouvernement émette sans délai des directives pour faire en sorte que les dispositions de la Loi soient appliquées chaque fois où les circonstances le justifient.
- 11. Autres règlements Nous appuyons également la recommandation formulée par le Commissaire et par le Comité dans ses rapports antérieurs, soit que le gouvernement dépose le règlement portant application de la Partie V (Langue de travail) et de la Partie VI (Participation équitable) de la Loi de 1988 sur les langues officielles. La Loi a été adoptée il y a près de trois ans, et aucun règlement n'a encore été déposé.

Respectueusement soumis,

Warren Allmand, député Robert Kilger, député

#### APPENDIX B

# DISSENTING OPINION PHIL EDMONSTON, NDP OFFICIAL LANGUAGES CRITIC

"Let Truth and Falsehood grapple, whoever knew Truth put to the worse in a free and open encounter?"

John Milton Areopagitica

Canada's official languages policy has become the scapegoat for much of the Post–Meech polarization between French and English speaking Canadians. Former Air Canada President Pierre Jeanniot sees bilingual cereal boxes as the main villain creating Canadian disunity. And Spicer Commission Chairman, Keith Spicer concludes, "Our telephone callers dislike official bilingualism... there is virtually no endorsement of existing official language policy."

#### Hogwash!

There is no massive popular resistance to the federal government's official language policy. Polls tell us that 75 percent of Canadian parents want their children to be bilingual. Throughout Canada, enrolment by English–speaking students in French immersion schools increased by 8 percent last September.

Spicer's finding was based upon an insignificant 6.9 percent of calls the commission received that referred in any way to bilingualism. This fact casts considerable doubt upon the chairman's intellectual honesty and judgment. As far as Jeanniot and his cereal boxes are concerned, his comments show even corporate executives can say dumb things.

#### This Committee's Report

I regret this committee completed its work during in-camera sessions. Secret meetings are neither necessary nor appropriate.

I agree with this committee's report. We have ameliorated some of the consequences of new regulations, while being mindful of the financial constraints placed upon the government.

Nevertheless, I believe that we have failed to respond to several serious potential problems with the regulations that were raised by our witnesses.

The 5 percent rule: The requirement that minority-language communities must make up 5 percent of local demand before having the right to full services in their own language may produce anomalies in access to services.

The President of the Treasury Board has argued before this committee that basic services are guaranteed to all regardless of their percentage of the population, but that is surely not an adequate answer, since there will be some denial of service or there would be no need for the rule.

#### ANNEXE B

#### OPINION DISSIDENTE PHIL EDMONSTON, CRITIQUE DU NPD EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES

«Let Truth and Falsehood grapple, whoever knew Truth put to the worse in a free and open encounter?»

John Milton Areopagitica

Depuis l'échec de l'Accord du lac Meech, la politique de langues officielles du Canada est devenue un bouc émissaire dans la plupart des affrontements qui opposent les Canadiens francophones et anglophones. Pierre Jeanniot, ex-président d'Air Canada, voit dans l'emballage bilingue des boîtes de céréales la principale cause de zizanie entre les Canadiens. Keith Spicer, président de la commission du même nom, conclut pour sa part que «ceux et celles qui nous ont appelés au téléphone pour nous faire part de leur opinion n'aiment pas le bilinguisme officiel... presque personne ne souscrit à l'actuelle politique de langues officielles». [Traduction]

#### Foutaises!

La politique officielle du gouvernement en matière de langues officielles ne suscite pas de résistance massive dans la population. D'après les sondages, 75 p. 100 des parents interrogés veulent que leurs enfants soient bilingues. En septembre dernier, le nombre d'inscriptions d'enfants anglophones dans des écoles d'immersion francophones a augmenté de 8 p. 100 dans l'ensemble du pays.

M. Spicer tire sa conclusion des 6,9 p. 100 — une proportion insignifiante — d'appels reçus par la Commission faisant référence d'une façon ou d'une autre au bilinguisme. Il y a donc lieu de douter sérieusement de son honnêteté intellectuelle et de son jugement. Quant aux propos de M. Jeanniot concernant les boîtes de céréales, ils prouvent que même les dirigeants de sociétés importantes peuvent dire des stupidités.

#### À propos du rapport du Comité

Je regrette que le Comité ait terminé ses travaux par des séances à huis clos. Ces délibérations secrètes n'étaient ni nécessaires, ni opportunes.

Je souscris au rapport du Comité. Ce dernier a atténué certaines des répercussions du nouveau Règlement tout en tenant compte des contraintes financières avec lesquelles les gouvernants doivent composer.

Je crois néanmoins que ce rapport n'a pas réussi à désamorcer plusieurs problèmes graves que, selon les témoins, le Règlement risque de provoquer.

La règle des 5 pour cent : L'obligation pour les minorités linguistiques de représenter 5 p. 100 de la demande locale pour avoir droit aux services dans leur langue pourrait engendrer des anomalies sur le plan de l'accès aux services.

Le président du Conseil du Trésor a fait valoir devant le Comité que les services de base sont garantis à tous indépendamment du pourcentage de population, mais cette réponse est loin d'être satisfaisante puisque dans certains cas, des services seront effectivement refusés, sinon la règle ne serait d'aucune utilité.

Treasury Board has also represented that deleting the 5 percent rule would produce approximately \$20 million in extra costs to the government for a relatively marginal increase in the number of people served in their own language.

I am prepared to give the government the benefit of the doubt on this issue for the time being, but as these regulations are implemented, this committee must carefully monitor the quality of essential services provided by Transport Canada, the Unemployment Insurance Commission, and Canada Post, three departments sharply criticized by a number of witnesses. If the 5 percent rule has the effect predicted by the many minority-language groups who appeared before us during our work on this report, the rule will have to go.

New Brunswick: I regret that we did not find a way to recognize the special status of New Brunswick. The requests by Acadians to keep federal practice in line with the spirit of full equality between the two linguistic communities in that province were convincing and deserved our support.

Unequal treatment within the public service: The essence of bilingualism involves retooling the federal public service to ensure it can provide essential services in both languages where numbers warrant. One of the instruments used to achieve this end are bilingualism bonuses.

In the case of *Gingras vs the Queen*, an RCMP officer was able to prove last year before the Federal Court of Canada that in at least one important federal service—the RCMP—federal government employees have been callously denied equal treatment under this bonus program since 1976.

The Treasury Board failed to provide this committee with a plausible explanation for why it has refused to pay the bonuses to RCMP officers, nor why it has chosen to appeal the Gingras ruling. This arbitrary, provocative action has created a serious morale problem within the RCMP acerbating tensions along linguistic lines. Furthermore, it flies in the face of the spirit of official bilingualism.

Since this issue directly affects the application of bilingualism as a practical proposition within the public service, I regret no relief was available in the *Official Languages Act*'s new regulations. I will ensure this committee continues to visit this issue until RCMP officers eligible for bilingualism bonuses receive them.

1–800 lines: Much has been made during our discussions of "technological solutions" designed to provide bilingual services to Canadians. I hope that the Ministry of Transport and other government departments will retain the suggestion that 1–800 numbers be used to enable members of minority–language communities to communicate with the government in their own language for access to services and information not locally available.

Le Conseil du Trésor a également soutenu que l'abolition de la règle des 5 p. 100 forcerait le gouvernement à débourser environ 20 millions de dollars de plus pour assurer à un nombre de personnes relativement marginal des services dans leur langue.

Pour l'instant, je suis disposé à donner le bénéfice du doute au gouvernement à ce sujet, mais si le Règlement est appliqué, le Comité devra surveiller de près la qualité des services essentiels assurés par Transports Canada, la Commission d'assurance-chômage et Postes Canada, trois organismes âprement critiqués par un grand nombre de témoins. Si la règle des 5 p. 100 a l'effet annoncé par les nombreux groupes linguistiques minoritaires qui ont comparu devant le Comité durant les travaux ayant mené au dépôt de ce rapport, elle devra disparaître.

Nouveau-Brunswick: Je regrette que nous n'ayons pu trouver une façon de reconnaître le statut spécial du Nouveau-Brunswick. La demande des Acadiens, à savoir que la pratique fédérale reste conforme à l'esprit de pleine égalité des deux collectivités linguistiques dans cette province, était convaincante et méritait notre appui.

Traitement inégal dans la fonction publique : L'essence du bilinguisme exige que la fonction publique fédérale soit dotée des outils nécessaires pour assurer des services essentiels dans les deux langues, là où le nombre le justifie. La prime au bilinguisme constitue l'un des moyens utilisés pour y parvenir.

Dans l'affaire *Gingras c. la Reine*, un agent de la GRC a pu démontrer l'an dernier devant la Cour fédérale du Canada que dans au moins un service fédéral important, soit la GRC, les employés se voient cyniquement refuser un traitement égal dans le cadre du programme de primes depuis 1976.

Le Conseil du Trésor n'a pas réussi à expliquer au Comité de façon convaincante pourquoi il a refusé d'accorder des primes aux agents de la GRC, ni pourquoi il a décidé d'en appeler de la décision rendue dans l'affaire Gingras. Cette attitude arbitraire et provocante a engendré une grave baisse de moral dans les rangs de la GRC, et a exacerbé les tensions linguistiques. En outre, une telle attitude va nettement à l'encontre de l'esprit du bilinguisme officiel.

Étant donné que cette question touche directement la pratique du bilinguisme dans la fonction publique, je regrette que le nouveau règlement d'application de la *Loi sur les langues officielles* ne prévoie aucun recours. Je veillerai à ce que le Comité assure le suivi de cette question jusqu'à ce que les agents de la GRC admissibles à la prime au bilinguisme la reçoivent.

Numéros sans frais (1–800): Nos discussions sur les «solutions technologiques» conçues pour offrir des services bilingues aux Canadiens ont été fort fructueuses. J'espère que le ministère des Transports ainsi que d'autres ministères fédéraux retiendront la proposition relative aux numéros sans frais (1–800), qui permettraient aux membres des collectivités linguistiques minoritaires de communiquer avec le gouvernement dans leur propre langue de d'ainsi avoir accès à des services et à des renseignements qu'il leur est impossible d'obtenir localement.

#### The Future of Bilingual Government Services

As a Quebecer, I'm proud that my province has an exemplary record in the provision of services in English to its English–speaking minority. Furthermore, I'm mindful of the fact that it is in Quebec where the majority of Canada's bilingual citizens reside (30 percent of the French population and 60 percent of the English residents are bilingual).

This said, I regret that my province passed Bill 178 forbidding the use of English on outdoor signs in the province. Bill 101 was working fine and the outdoor sign law was both unnecessary and offensive. For some, Bill 178 was a betrayal of the spirit of bilingualism and served as both a catalyst and justification for dumping bilingualism altogether.

Fortunately, most Canadians recognize it's only common sense that taxpayers be *served by* their government in the language of their choice. That's why federal and provincial government services in both official languages will continue to expand.

#### L'avenir des services gouvernementaux bilingues

En tant que Québécois, je suis fier que ma province donne l'exemple en ce qui a trait à la prestation de services en anglais à sa minorité anglophone. En outre, je suis attentif au fait que c'est au Québec que vit la majorité des citoyens bilingues du Canada (30 p. 100 des habitants francophones et 60 p. 100 des habitants anglophones sont bilingues).

Cela étant dit, je regrette que ma province ait adopté le projet de loi 178 interdisant l'utilisation de l'anglais sur les panneaux d'affichage extérieurs dans la province. Le projet de loi 101 fonctionnait bien et la Loi sur l'affichage était inutile et blessante. Pour certains, le projet de loi 178 a été une trahison de l'esprit du bilinguisme, qui a permis de catalyser et de justifier l'abandon total du bilinguisme.

Heureusement, la plupart des Canadiens reconnaissent qu'il est logique que les contribuables reçoivent des services de leur gouvernement dans la langue de leur choix. C'est la raison pour laquelle le bilinguisme dans les services gouvernementaux fédéral et provinciaux est appelé à prendre de l'ampleur.

#### APPENDIX C

### DISSENTING OPINION MRS. LOUISE FELTHAM, M.P. FOR WILD ROSE

In the Draft of the Proposed Regulations Respecting Communications with and services to the Public in either official language I do not agree with rule 6 of the general rules of significant demand.

It is my opinion that Rule 6 should be deleted. The rule states that when a minority is less than 200 and at least 5% of total population: offices would provide service in both official languages where the measured volume of demand in the minority language is at least 5% of total demand. It is my feeling that this is not only impractical but very costly. In the case of a town whose population is 100 people it would mean that only 5 people would create the need for services in both official languages. This type of excess expenditure is very difficult to justify.

#### ANNEXE C

#### OPINION DISSIDENTE M<sup>ME</sup> LOUISE FELTHAM, DÉPUTÉE DE WILD ROSE

Dans le projet de règlement concernant l'usage de l'une ou l'autre langues officielles dans les communications avec le public et les services au public, je m'oppose à la règle générale n° 6 relative à la détermination de l'importance de la demande.

À mon avis, il y aurait lieu d'abandonner cette règle. En effet, elle prévoit que lorsqu'une minorité compte moins de 200 membres et représente au moins 5 p. 100 de la population locale totale, les bureaux offriront leurs services dans les deux langues officielles si le volume mesuré de la demande dans la langue de la minorité est d'au moins 5 p. 100 de la demande totale. J'estime que cela est non seulement peu pratique, mais aussi très coûteux. Ainsi, dans le cas d'une localité de 100 âmes, 5 personnes suffiraient pour rendre obligatoire la prestation des services dans les deux langues officielles. Ce type de dépenses excessives est très difficilement justifiable.

#### APPENDIX D

# LIST OF WITNESSES (in order af appearance)

#### ANNEXE D

### LISTE DES TÉMOINS (en ordre chronologique)

Individual/Organization	Date	*Issue No.	Individu/Organisme	Date *Fa	scicule Nº
The Treasury Board:	December 4, 1990	17	Le Conseil du Trésor:	le 4 décembre 1990	17
The Honourable Gilles Loiselle President of the Treasury Board and Minister of State (Finance);			L'honorable Gilles Loiselle Président du Conseil du Tréss et ministre d'État (Finances);		
Madeleine Ouellon, Deputy Secretary, Official Languages Branch;			Madeleine Ouellon, sous-secrétaire, Direction des langues officiel	les;	
Marcus Hotz, Policy Division, Official Languages Branch;			Marcus Hotz, directeur, Division de la politique, Direction des langues officielles;		
Louis Reynolds, General Counsel, Legal Services, Secretary of State;			Louis Reynolds, avocat génér Services juridiques, Secrétaire d'État;	al,	
Warren Newman, Counsel, Human Rights Law.			Warren Newman, conseiller juridique, Droits de la personne.		
Office of the Commissioner of Official Languages:	December 5, 1990	18	Du Commissariat aux langues officielles :	le 5 décembre 1990	18
D'Iberville Fortier, Commissioner of Official Languages;			D'Iberville Fortier, commissaire;		
Jean-Claude Nadon, Director General, Complaints and Audits Brane	ch;		Jean-Claude Nadon, directeur général, Plaintes et vérifications;		
Marc Thérien, Director General, Policy Branch.			Marc Thérien, directeur géné Analyse des politiques.	ral,	
Alliance Québec:	December 6, 1990	19	Alliance Québec :	le 6 décembre 1990	19
Robert Keaton, President;			Robert Keaton, président;		
Vicki Pearcival Hilton, Director of Governmental and Legal Affairs;			Vicki Pearcival Hilton, directrice des affaires gouvernementales et légales;		
Marie-Andrée Bastien, Executive Director.			Marie-Andrée Bastien, directrice générale.		
Association de la presse francophone:	December 11, 1990	20	Association de la presse francophone :	le 11 décembre 1990	20
Roger Duplantie, Président;			Roger Duplantie, président;		
Wilfred Roussel, General Director;			Wilfred Roussel, directeur général;		

Individual/Organization	Date	*Issue No.	Individu/Organisme	Date	*Fascicule N
André Thivierge, Director of Communications and Marketing.			André Thivierge, directeur des communication et du marketing.	ns	
Association of Quebec Regiona Media (AQREM):	ll English		Association of Quebec Regional Media (AQREM):	al English	
Allan Davis, Executive Director.			Allan Davis, directeur génér	al.	
Fédération des fancophones hors Québec:	December 13, 1990	21	Fédération des francophones hors Québec :	le 13 décemb	ore1990 2
Guy Matte, President;			Guy Matte, président;		
Aurèle Thériault, Director General;			Aurèle Thériault, directeur général;		
Yvon Samson, Liaison Officer.			Yvon Samson, agent de liaison.		
Office of the Commissioner of Official Languages:			Commissiariat aux langues officielles :		
D'Iberville Fortier, Commissioner.			D'Iverville Fortier, commissaire.		
The Royal Canadian Mounted Police:	January 30, 1991	22	Gendarmerie royale du Canada :	le 30 janvier	1991 22
R.G. Moffat, Deputy Commissioner, Administration;			R.G. Moffat, sous-commissaire, Administration;		
André Bourgeois, Policy Advisor;			André Bourgeois, conseiller en politiques;		
Roy Berlinguette, Senior Superintendent, Official Languages Directora	ite.		Roy Berlinguette, surintendant principal, Direction des langues officie	lles.	
Employment and Immigration	Canada:		Emploi et Immigration Canad	a:	
Michèle Jean, Associate Deputy Minister;			Michèle Jean, sous-ministre déléguée;		
David Newman, Director, Personnel Corporate Services;			David Newman, directeur des Services généraux du personnel;		
Peter Freibergs, Interim Chie Official Languages Division, Personnel Services.	ef,		Peter Freibergs, chef par inté la Division des langues offici Service du personnel.		
Transport Canada:			Transports Canada:		
Huguette Labelle, Deputy Minister;			Huguette Labelle, sous-ministre;		
Ran Quail, Associate Deputy Minister, Commissioner, Canadian Coast Guart;			Ran Quail, sous-ministre associé, commissaire, Garde côtière canadienne;		
David Wightman, Assistant Deputy Minister, Aviation;			David Wightman, sous-ministre adjoint, Aviation;		

Individual/Organization	Date	*Issue No.	Individu/Organisme Date *Fascicul	e Nº
Victor Barbeau, Assistant Deputy Minister, Airports Group;			Victor Barbeau, sous-ministre adjoint, Groupe des aéroports;	
Ted Cherrett, Director General, Coordination.			Ted Cherrett, directeur général, Coordination.	
Office of the Commissioner of Official Languages:			Commissariat aux langues officielles :	
D'Iberville Fortier, commissioner.			D'Iberville Fortier, commissaire.	
Canada Post Corporation:	February 19, 1991	23	Société canadienne des postes : le 19 février 1991	23
Georges Clermont, Group Vice-President;			Georges Clermont, vice-président de groupe;	
Harold A. Dunstan, Vice-President, Human Resources & Administration;			Harold A. Dunstan, vice-président, Ressources humaines et administration;	
Gilles Hébert, General Manager, Retail Operations;			Gilles Hébert, directeur général, Opérations de vente au détail;	
Gilbert Deschênes, Director, Equality Rights & Official Languages.			Gilbert Deschênes, directeur, Droits à l'égalité et langues officielles.	
Office of the Commissioner of Official Languages:			Commissariat aux langues officielles :	
D'Iberville Fortier, Commissioner.			D'Iberville Fortier, commissaire.	
Agriculture Canada:	February 19, 1991	24	Agriculture Canada: le 19 février 1991	24
Louis Tousignant, Assistant Deputy Minister, Food Production & Inspection Branch:			Louis Tousignant, sous-ministre adjoint, Direction générale de la production et de l'inspection des aliments;	
Charlie Stoll, Assistant Deputy Minister, Agriculture Development Bra	anch;		Charlie Stoll, sous-ministre adjoint, Direction générale du développement agricole;	
Michelle Comeau, Director General, Personnel Branch;			Michelle Comeau, directrice générale, Direction générale du personnel.	
Claude Desrochers, Director, Official Languages Division, Personnel Branch.			Claude Desrochers, directeur, Division des langues officielles, Direction du personnel.	
Health and Welfare Canada:			Santé et Bien-être Canada :	
Margaret Catley-Carlson, Deputy Minister;			Margaret Catley-Carlson, sous-ministre;	

Individual/Organization	Date	*Issue No.	Individu/Organisme	Date	*Fascicule No
Diane Desaulniers, Acting Director, Official Languages Bureau;			Diane Desaulniers, directrice intérimaire, Bureau des langues officie	illes;	
Rod Ballantyne, Director General of the Personnel Administration Br	anch.		Rod Ballantyne, directeur général, Administration du person	nel.	
Revenue Canada:	February 20, 1991	25	Revenu Canada:	le 20 février 199	1 25
Customs and Excise:			Douanes et accise:		
R. Hubbard, Deputy-Minister;			R. Hubbard, sous-ministre;		
H.J. Giles, Assistant Deputy Minister, Customs Operations Branch;			H.J. Giles, sous-ministre a Direction des opérations d		
A. Leblond, Director, Official Languages Directory	·. ?		A. Leblond, directeur, Division des langues offici	elles;	
R. Tittley, Regional Director Montreal Region;	,		R. Titley, directeur région Région de Montréal;	al,	
M. Reteff, Assistant Deputy- Human Resources Branch.	Minister,		M. Reteff, sous-ministre a Direction des ressources h		
Taxation:			Impôt:		
Pierre Gravelle, Deputy Minister;			Pierre Gravelle, sous-ministre;		
Richard S. Rittenberg, Assistant Deputy Minister, Human Resources Branch;			Richard S. Rittenberg, sous-ministre adjoint, Direction générale des ressources humaines.		
Marcel L. Pilon, Director, Official Languages Division.			Marcel L. Pilon, directeur, Division des langues offici	elles.	
Office of the Commissioner of Official Languages:			Commissariat aux langues officielles:		
D'Iberville Fortier, Commissioner.			D'Iberville Fortier, commissaire.		
Alberta Association of Municip Districts and Counties:	oal February 26, 1991	26	Alberta Association of Muni Districts and Counties:	icipal le 26 février 1991	1 26
Norman Stanger, Director.			Norman Stanger, directeur.		
Public Service Commission:			Commission de la Fonction	publique:	
Robert Giroux, Chairman;			Robert Giroux, président;		
Hélène Beauchemin, Director General, Language Training Program.			Hélène Beauchemin, directrice générale, Programme de formation linguistique.		

Individual/Organization	Date	*Issue No.	Individu/Organisme	Date	*Fascicule N°
Alliance for the Preservation of English in Canada:	February 26, 1	1991 27	The Alliance for the Preservation of English in Canada:	on le 26 février 199	1 27
Ron Leitch, Chairman.			Ron Leitch, président.		
Canadian Parents for French:	February 28, 1	1991 28	Canadian Parents for French:	le 28 février 199	1 28
Pat Brehaut, President;			Pat Brehaut, présidente;		
Marilyn Miller, Vice-President.			Marilyn Miller, vice–présidente.		
Professional Institute of the Public Service of Canada:	March 5, 1991	1 29	Institut professionnel de la Fonction publique du Canada :	le 5 mars 1991	29
Iris Craig, President;			Iris Craig, présidente;		
Joe Pellisek, Co-Chairman, Committee on Official Langu Former Member of the Board			Joe Pellisek, coprésident, Comité des langues officielles ancien membre du Conseil;	5,	
Michel Petit, Co-Chairman, Committee on Oficial Langua Member of the Board;	ages,		Michel Petit, coprésident, Comité des langues officielles membre du Conseil;	5,	
Hélène Paris, Research Officer.			Hélène Paris, recherchiste.		
Public Service Alliance of Canada:	March 5, 1991	30	Alliance de la Fonction publique du Canada:	le 5 mars 1991	30
Joane Hurens, Executive Vice-President;			Joane Hurens, Vice-présidente exécutive;		
Luise Czernenko, Director, Social and Occupational Rights Branch.			Luise Czernenko, directrice Direction des droits sociaux et professionnels.		
The Treasury Board:	March 6, 1991	31	Le Conseil du Trésor:	le 6 mars 1991	31
Madeleine Ouellon, Deputy Secretary, Official Languages Branch;			Madeleine Ouellon, sous-secrétaire, Direction des langues officiel	les;	
Warren Newman, Counsel, Human Rights Law;			Warren Newman, conseiller juridique, Droits de la personne;		
Cornelius von Baeyer, Special Advisor;			Cornelius von Baeyer, adjoint spécial;		
Gérard Finn, Director, Policy Division;			Gérard Finn, directeur, Division des politiques;		
Marcus Hotz, Director, Evaluation Division, Official Languages Branch.			Marcus Hotz, directeur, Division de l'évaluation, direction des langues officiell	es.	
Office of the Commissioner of Official Languages:			Commissariat aux langues officielles :		
D'Iberville Fortier, Commissioner.			D'Iberville Fortier, commissaire.		

# **GOVERNMENT RESPONSE**

The Committee requests that the Government provide a comprehensive response to this report in accordance with Standing Order 109.

A copy of the relevant Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages (Issues Nos. 17 to 31 and 32 which includes this report) is tabled.

Respectfully submitted,

# RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Le Comité demande au gouvernement de présenter une réponse globale conformément à l'article 109 du Règlement.

Un exemplaire des procès-verbaux et témoignages pertinents du Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des Langues officielles (fascicules nos 17 à 31 et 32 incluant le présent rapport) est déposé.

Respectueusement soumis,

Les coprésidents,

GABRIEL DESJARDINS DALIA WOOD Joint Chairmen.

# MINUTES OF PROCEEDINGS

WEDNESDAY, MARCH 20, 1991 (36)

[Text]

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 3:40 o'clock p.m. this day, *in camera*, in Room 536 of the Wellington Building, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator John Lynch-Staunton.

Representing the House of Commons: Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton and Walter Van De Walle

Acting Member present: Réginald Bélair for Coline Campbell.

Other Member present: Phillip Edmonston.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe and Grant Purves, Research Officers.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

The Committee began its consideration of its Draft Report.

At 4:55 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

# WEDNESDAY, APRIL 10, 1991 (37)

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 3:33 o'clock p.m. this day, *in camera*, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senators John Lynch-Staunton and Arthur Tremblay.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Robert Kilger and Walter Van De Walle.

Other Member present: Phillip Edmonston.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe and Grant Purves, Research Officers.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

# PROCÈS-VERBAUX

LE MERCREDI 20 MARS 1991 (36)

[Traduction]

Le Comité mixte permanent des langues officielles du Sénat et de la Chambre des communes se réunit aujourd'hui à 15 h 40, à huis clos, dans la pièce 536 de l'édifice Wellington, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'honorable sénateur John Lynch-Staunton.

Représentant la Chambre des communes: Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton et Walter Van De Walle.

Membre suppléant présent: Réginald Bélair remplace Coline Campbell.

Autre député présent: Phillip Edmonston.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public». (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Le Comité entreprend l'examen de l'avant-projet de règlement.

À 16 h 55, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

# LE MERCREDI 10 AVRIL 1991 (37)

Le Comité mixte permanent des langues officielles du Sénat et de la Chambre des communes se réunit aujourd'hui à 15 h 33, à huis clos, dans la pièce 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: Les honorables sénateurs John Lynch-Staunton et Arthur Tremblay.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Robert Kilger et Walter Van De Walle.

Autre député présent: Phillip Edmonston.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public». (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

The Committee resumed consideration of its Draft Report.

At 5:40 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

# TUESDAY, APRIL 30, 1991 (38)

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 9:30 o'clock a.m. this day, *in camera*, in Room 308 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator Arthur Tremblay.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Pat Sobeski and Walter Van De Walle.

Acting Member present: Phillip Edmonston for Ian Waddell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe and Grant Purves, Research Officers.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

The Committee resumed consideration of its Draft Report.

At 6:00 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

# THURSDAY, MAY 2, 1991 (39)

The Standing Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages met at 8:15 o'clock a.m. this day, *in camera*, in Room 209 of the West Block, the Joint Chairman, Gabriel Desjardins, presiding.

Members of the Committee present:

Representing the Senate: The Honourable Senator Arthur Tremblay.

Representing the House of Commons: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Pat Sobeski and Walter Van De Walle.

Acting Member present: Phillip Edmonston for Ian Waddell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Françoise Coulombe and Grant Purves, Research Officers.

Pursuant to Standing Order 32(5), the Committee resumed its consideration of the document entitled: "Draft of the proposed regulations respecting communications with and services to the public in either official languages". (See Minutes of Proceedings and Evidence of Tuesday, December 4, 1990, Issue No. 17).

Le Comité reprend l'examen de l'avant-projet de règlement.

À 17 h 40, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

# LE MARDI 30 AVRIL 1991

(38)

Le Comité mixte permanent des langues officielles du Sénat et de la Chambre des communes se réunit aujourd'hui à 9 h 30, à huis clos, dans la pièce 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'honorable sénateur Arthur Tremblay.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Pat Sobeski et Walter Van De Walle.

Membre suppléant présent: Phillip Edmonston remplace Ian Waddell.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

En application du paragraphe 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public». (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

Le Comité reprend l'examen de l'avant-projet de règlement.

À 18 heures, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

# LE JEUDI 2 MAI 1991

(39)

Le Comité mixte permanent des langues officielles du Sénat et de la Chambre des communes se réunit aujourd'hui à 8 h 15, à huis clos, dans la pièce 209 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Gabriel Desjardins (coprésident).

Membres du Comité présents:

Représentant le Sénat: L'honorable sénateur Arthur Tremblay.

Représentant la Chambre des communes: Warren Allmand, Gabriel Desjardins, Louise Feltham, Robert Kilger, Robert Layton, Pat Sobeski et Walter Van De Walle.

Membre suppléant présent: Phillip Edmonston remplace Ian Waddell.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Françoise Coulombe et Grant Purves, attachés de recherche.

En application de l'article 32(5) du Règlement, le Comité reprend l'examen du document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public». (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 4 décembre 1990, fascicule nº 17).

The Committee resumed consideration of its Draft Report.

It was agreed on division,—That the Draft Report, as amended, be adopted.

It was agreed,—That, following the adoption of the Draft Report, the Joint Chairman be authorized to make such typographical and editorial changes as may be necessary without changing the substance of the Draft Report.

It was agreed,—That pursuant to Standing Order 109 of the House of Commons, the Committee request the government to table a comprehensive response to the Report.

It was agreed,—That the Committee authorize the presentation of one or more dissenting opinions by Members of the Committee and that these dissenting opinions be appended as appendices to the report.

Ordered,—That the Joint Chairmen be instructed to present the Third Report to both Houses.

At 9:10 o'clock a.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Richard Dupuis

Joint Clerk of the Committee

Le Comité reprend l'examen de l'avant-projet de règlement.

Il est convenu, avec dissidence,—Que l'avant-projet de règlement, tel que modifié, soit adopté.

Il est convenu,—Que, à la suite de l'adoption de l'avant-projet de règlement, le coprésident soit autorisé à y apporter les modifications typographiques et de forme nécessaires sans en modifier le fond.

Il est convenu,—Que, conformément à l'article 109 de la Chambre des communes, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au rapport.

Il est convenu,—Que le Comité autorise les membres du Comité à présenter une ou plusieurs opinions dissidentes, et que ces opinions soient annexées au rapport.

Il est résolu,—Que les coprésidents soient chargés de présenter le Troisième rapport aux deux Chambres.

 $\grave{A}$ 9 h 10, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Le cogreffier du Comité

Richard Dupuis

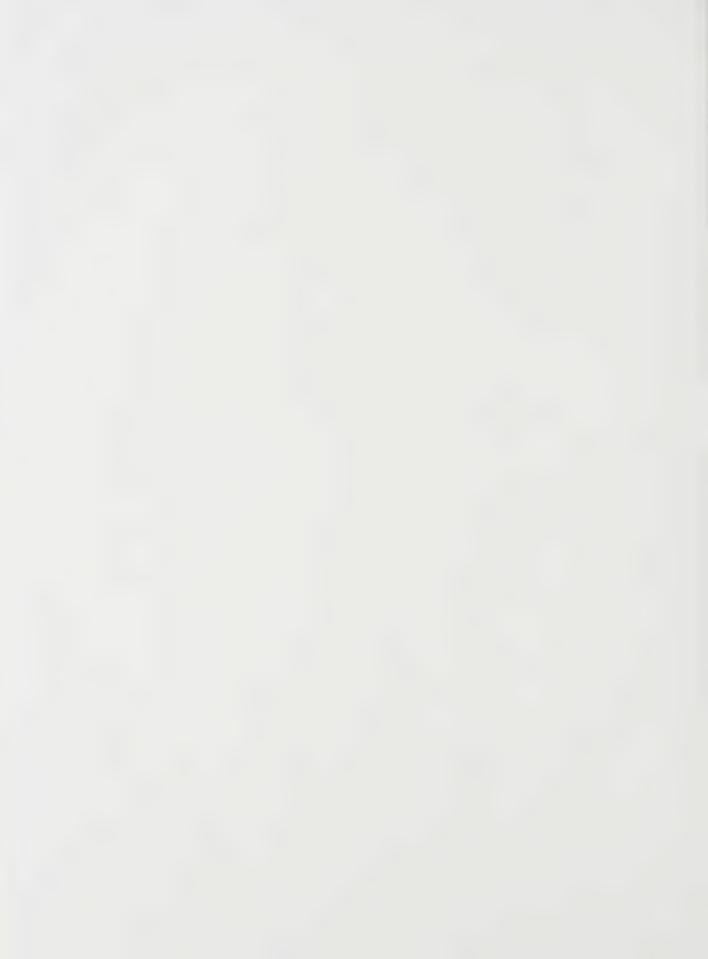
















Lettermail

Poste-lettre

K1A 0S9 OTTAWA

If undelivered, return COVER ONLY to:
Canada Communication Group — Publishing
Ottawa, Canada K1A 0S9
En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Groupe Communication Canada — Édition
Ottawa, Canada K1A 0S9



CANADA

# **INDEX**

STANDING JOINT COMMITTEE ON

# Official Languages

SENATE AND HOUSE OF COMMONS



Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

# GUIDE TO THE USER

This index is subject-based and extensively cross-referenced. Each issue is recorded by date; a list of dates may be found on the following page.

The index provides general subject analysis as well as subject breakdown under the names of Members of Parliament indicating those matters discussed by them. The numbers immediately following the entries refer to the appropriate pages indexed. The index also provides lists.

All subject entries in the index are arranged alphabetically, matters pertaining to legislation are arranged chronologically.

A typical entry may consist of a main heading followed by one or more sub-headings.

Income tax

Farmers

Capital gains

Cross-references to a first sub-heading are denoted by a long dash.

Capital gains see Income tax—Farmers

The most common abbreviations which could be found in the index are as follows:

1r, 2r, 3r, = first, second, third reading A = Appendix amdt. = amendment Chap = Chapter g.r. = government response M. = Motion o.q. = oral question qu. = question on the Order Paper R.A. = Royal Assent r.o. = return ordered S.C. = Statutes of Canada S.O. = Standing Order

Political affiliations:

BQ	Bloc Québecois
Ind	Independent
Ind Cons	Independent Conservative
L	Liberal
NDP	New Democratic Party
PC	Progressive Conservative
Ref	Reform Party of Canada

For further information contact the Index and Reference Service — (613) 992-8976 FAX (613) 992-9417



# INDEX

# HOUSE OF COMMONS STANDING JOINT COMMITTEE

SECOND SESSION-THIRTY-FOURTH PARLIAMENT

# DATES AND ISSUES

-1989-

June:

14th, 21st, 1.

October:

24th, 2; 31st 3.

November:

22nd, 4; 28th, 5.

December:

5th, 6; 12th, 7.

-1990-

February:

13th, 8.

March:

14th, 9; 21st, 10; 28th, 11.

May:

2nd, 12; 16th, 13; 23rd, 14; 30th, 15.

June:

6th, 13th, 27th, 16.

December:

4th, 17; 5th, 18; 6th, 19; 11th, 20; 13th, 21.

-1991-

January:

30th, 22.

February:

19th, 23, 24; 20th, 25; 26th, 26, 27; 28th, 28.

March:

5th, 29, 30; 6th, 31; 20th, 32.

April:

10th, 30th, 32.



Aboriginal languages see National Health and Welfare Department—Language of service

Acadians see Nova Scotia

ACFO see Association canadienne française de l'Ontario

Advertising see Air Canada Corporation; Canada Post
Corporation; Canadian Airlines International; Crown
corporations; Government advertising/information;
Government services—Bilingual service availability;
National Revenue Department—Taxation; Petro-Canada;
Secretary of State Department; VIA Rail Canada Inc.

Advertising Management Group see Supply and Services Department

Affirmative action see Public Service

Agenda and procedure subcommittee see Procedure and Committee business

#### Agriculture Department

Employees

National Capital Region, 24:9

Promotion, bilingualism, necessity, 24:9-10

Quebec anglophones, representation, 24:16-8

Language of service, 24:5, 7-8, 14-5, 17-8

Costs, 24:11-2

Prairie Farm Rehabilitation Administration, telephone system, 24:6, 8, 13-4

Quebec communications, 24:12, 17

Language training, 24:15-6

Offices/employees, locations, 24:7, 11

Official Languages Act, regulations, draft, implementing, 24:5-7, 16

Official languages sector

Anglophone/francophone representation, **24**:12, 18-9 Complaints, **24**:6

See also Food inspection; Organizations appearing

#### Air Canada

Bilingual services, extending, 28:7

# Air Canada Corporation

Advertising, 16:12-4

English-language minority newspapers, **20**:16, 28 French-language minority newspapers, **6**:12-3; **15**:5-8, 10-24, 27-8; **16**:6-8, 18-24; **20**:14, 23-4, 28-9; **21**:10

French-language, outside/inside Quebec, 16:10-1, 14-7; 20:15-6

Official Languages Act compliance, federal court decision, 15:4-5; 16:7-12, 18, 23-4; 17:20-1; 18:19-20; 20:5, 15

Language of service, 17:9, 13; 18:9; 21:10, 17

Publications, 16:19-20

See also Committee-Witnesses; Organizations appearing

#### Air traffic controllers

Bilingualization, Ottawa, Ont., Quebec, 6:6, 8-10, 16-20, 35; 11:17; 17:33-4; 22:37-8, 42-3, 49-50

Hughes Aircraft of Canada Ltd. contract, 6:24-5

#### Airports/airlines

Customer volume, 22:54

Language of service, 6:6, 11-6, 22-3, 34; 17:9; 18:9, 16, 18; 21:7, 10, 17, 23; 22:38-9, 41, 47-8, 51-2; 31:7, 31

Quebec City, Que., 19:9, 11

Airports/airlines—Cont.

Official Languages Act, application, 22:41-2

Airports under local control, 22:48

Foreign airlines, 22:46

Regulations, Transport Department role, 22:46

Safety announcements, 22:38-40, 43-5; 31:31

Security services, 6:20-2, 26-8

#### Alberta

Rural population, decline, 26:4

See also Education—French language—Immersion; Francophones outside Quebec—Newspapers; Minorities, linguistic—Rights

#### Alberta Association of Municipal Districts and Counties

Background, 26:4, 14-5

Brief, "tolerance", 27:19

Canadian unity resolution, 26:13

See also Organizations appearing

### Alliance for the Preservation of English in Canada

Beliefs, agenda, influence, 9:6-8, 19; 10:5-6, 8; 11:5-6, 32-3, 38-9, 45-6; 14:7; 27:18; 29:25-6

Brief, English only, 11:4, 32, 34

Funding, 11:5, 25-6

Membership, representation, 9:42; 10:18, 30; 11:4-5, 21-2, 43; 27:11

Name, 27:17-8; 28:19

Racist charges, 11:17-8, 28-30, 35, 50

Andrew, Jock statement, 11:19-20, 25, 30-1, 33, 41-2

Members' statements, removal from organization, 11:48-9

See also Appendices; Canadian Parents for French; Ontario municipalities—Unilingual proclamations; Organizations appearing

# Alliance Québec

Constitutional debate, public consultations, 19:12 Convention, 1:33

Francophone minority groups, relationship, 19:19-21

Organization, representation, 10:17-8; 11:14, 44

See also Association canadienne française de l'Ontario; Canadian Parents for French; Constitution—Meech Lake Accord; Education—Quebec, Anglophones; Fédération des francophones hors Québec Inc.; Organizations appearing; Quebec—Anglophones—Equality Party

# Allmand, Hon. Warren (L-Notre-Dame-de-Grâce)

Air Canada Corporation, 17:13; 20:15

Airports/airlines, 19:11; 22:39, 41, 47-8

Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:21-2

Alliance Québec, 19:12

Association of Quebec Regional English Media, 20:18-9

Canada Post Corporation, 23:8-10

Census 1991, linguistic data, Committee study, 3:19-21; 4:20-2

Constitution, 10:15

Employment and Immigration Department, 22:25-9, 35-6

Francophones outside Quebec, 4:21-2

Government advertising/information, 20:18-20, 29

Government departments, agencies, boards and commissions, 17:13, 30-1; 19:10, 14, 26; 30:8, 19; 31:23

Government services, 30:7; 31:10-1, 30

Minorities, linguistic, 3:19

Allmand, Hon. Warren-Cont.

Official Languages Act, 4:20; 10:12-4

Regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:5-35; **18**:12-3, 14, 22-4; **19**:10-5, 25-7; **20**:4, 15, 18-20, 29; **22**:5-8, 12-4, 18-20, 22, 25-9, 35-6, 39-42, 47-8; **23**:7-11, 29; **26**:12-4, 17-9, 21; 29:5, 10-5, 22; **30**:7-10, 19-20; **31**:4-5, 18-20

Official languages policy, 11:23; 26:12

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 10:11-7, 30, 33; 11:21-4

Population, 4:21

Post offices, 23:10-1, 29; 26:12-3

Procedure and Committee business

Briefs, 18:12; 20:4 Future business, 22:22

Information, 3:21 Ministers, 31:4-5

Professional Institute of the Public Service of Canada, 29:5, 10-5

Public Service, 17:12-3; 18:12-3, 23-4; 19:13-4; 26:19; 30:7-10, 20; 31:12-3, 23-4

Public Service Commission, 26:17-8

Quebec, 3:20-1; 10:12, 16-7, 33; 19:12

References, in camera meeting, 16:4-5; 32:30-2

Royal Canadian Mounted Police, 22:5-8, 12-3; 26:18

Transport Department, 22:40, 47 VIA Rail Canada Inc., 19:27

Amendola, Marilyn (Official Languages Commissioner Office)
Official Languages Commissioner Office estimates,
1990-1991, main, 13:32-3

AMFO see Association multiculturelle francophone de l'Ontario

Anawak, Jack Iyerak (L-Nunatsiaq)

Alliance for the Preservation of English in Canada, 27:11 Constitutional crisis, 27:9-10

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 27:9-11 Quebec, 27:10

Andrew, Jock see Alliance for the Preservation of English in Canada—Racist charges; Bilingual Today, French Tomorrow

Anglophones in Quebec see Francophones outside Quebec; Quebec

Annual reports see Official Languages Commissioner

APEC see Alliance for the Preservation of English in Canada

Appendices

Alliance for the Preservation of English in Canada, brief, 30A:1-10

Official Languages Commissioner brief, Official Languages Act regulations, 18A:1-22

AQ-REM see Association of Quebec Regional English Media (AQ-REM)

Association canadienne française de l'Ontario

Alliance Québec, relationship, 14:18-9

Association multiculturelle francophone de l'Ontario, relationship, 14:26-9, 31

Municipal unilingual resolutions, reaction, 14:21-3, 29-30

Association canadienne française de l'Ontario-Cont.

National unity campaign, honorary committee supporting, 14:7-8

Organizations, funding, 14:23-4

See also Constitution—Meech Lake Accord; Organizations appearing

Association de la presse francophone

Representation, 15:25; 20:13

See also Organizations appearing

Association multiculturelle francophone de l'Ontario see Association canadienne française de l'Ontario

Association of Quebec Regional English Media (AQ-REM)

Government funding, 20:8-9

Representation, 20:18-9

See also Organizations appearing

Audit operations see National Revenue Department—Taxation

Automobile safety

Recalls/complaints, Quebec, Transport Department service, 22:48-9

Ballantyne, Rod (National Health and Welfare Department)
Official Languages Act, regulations, draft, public

communications and services, Committee study, 24:29, 31, 35-6

Barbeau, Victor (Transport Department)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 22:47-8, 52

Bastedo-Boileau, Catherine (Official Languages Commissioner Office)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 2:20-1

Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:24

Bastien, Marie-Andrée (Alliance Québec)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 19:27 Ontario municipalities, unilingual proclamations,

Committee study, 10:14, 18, 20

Bateman, Harry (Alliance for the Preservation of English in Canada)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 27:18

Beauchemin, Hélène (Public Service Commission)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, **26**:32, 36-7

Bélair, Réginald (L—Cochrane—Superior)

Air Canada Corporation, 20:14-5; 21:10

Association de la presse francophone, 20:13

Census 1991, linguistic data, Committee study, 5:23-7

Committee, 21:21

Constitution, 1:50

Crown corporations, 20:15

Education, 21:9

Francophones outside Quebec, 20:14; 21:9

Bélair, Réginald-Cont.

Government departments, agencies, boards and commissions, 21:7-9, 20-1

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, **20**:13-5; **21**:7-10, 19-21

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:50-1; 6:21-2

Procedure and Committee business, witnesses, 21:21 References, in camera meetings, 32:30

Bellemare, Eugène (L-Carleton-Gloucester)

Canada Post Corporation, 23:20-2

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 21:13-5; 23:20-2

Post offices, 23:21

Berger, David (L-Saint-Henri-Westmount)

Constitution, 2:25, 29-31; 9:41-2

Minorities, linguistic, 2:29-30

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 2:25, 29-31

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:41-2

Berlinquette, Roy (Royal Canadian Mounted Police)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 22:7, 12, 20

Bernier, Claude (Transport Department)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 6:28-9

Bernier, Gilles (PC-Beauce)

Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:30-1

Francophones outside Quebec, 11:31

Minorities, linguistic, 11:32

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 11:4, 30-2

Procedure and Committee business, briefs, 11:4

Bilingual Today, French Tomorrow

Andrew, Jock author, themes, 11:9, 24-5, 38-9, 45

Bilingualism bonus

Economic incentive, Edmonston position, 28:14

See also Canada Post Corporation—Employees; National Revenue Department—Customs and Excise; Royal Canadian Mounted Police

Bilingualism/linguistic duality

Constitutional enshrinement, 14:15; 21:15

Linguistic tensions, 9:13-4; 14:14

Multiculturalism, relationship, 10:7

Parliament, resolution, 12:9; 14:10

Public education/communication, 9:26, 45; 10:19; 13:26-9; 14:13

Terminology

Bilingualism/linguistic duality, 9:12-3, 21; 13:33-4; 14:25-6 Francophones-anglophones/francophiles-anglophiles, 21:13-5

Bill C-72 see Official Languages Act (Bill C-72)(2nd Sess., 33rd Parl.)

Bill 8 see Ontario-French Language Services Act

Bill 101 see Quebec-Language policy

Bill 142 see Quebec-Language policy

Bill 178 see Quebec-Language policy

Bjornson, David (PC-Selkirk)

Procedure and Committee business

Joint Chairmen, M., 1:12

Organization meeting, 1:12

References, in camera meeting, 16:4-5

Border crossings

Language of service, 12:22; 17:9; 18:8, 18; 23:30; 25:12

Bilingual booth project, 25:5, 7, 9-10, 14, 19

Cross border shopping, impact, 25:8-9

Official language minorities, demand level, determining, 27:7

See also Employment and Immigration Department— Language of service

Bouchard, Hon. Benoît (PC-Roberval; Minister of Transport)

Air Canada Corporation, advertising, 6:12-3

Airports/airlines

Language of service, 6:6, 11-2, 14-6, 22

Security services, 6:20-2, 26-8

Air traffic controllers, bilingualization, 6:6, 9-10, 17-20, 24-5

Canadian Coast Guard, language of service, 6:6

Expo 86, Vancouver, B.C., language of service, 6:6

Official Languages Act (Bill C-72) (2nd Sess., 33rd Parl.), regulations, 6:32

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 6:4-15, 17-28, 31-4

Olympics, 1988 Winter Games, 6:6

Procedure and Committee business, information, 6:11

Transport Department

Employees, 6:7-9, 19, 23-4, 27-8, 31-3

Language of service, 6:6-7

Organization, 6:4-5, 33-4

Boudria, Don (L-Glengarry-Prescott-Russell)

Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:45-6

Bilingual Today, French Tomorrow, 11:45

Canada Post Corporation, 8:13-4

Government departments, agencies, boards and commissions, 17:25-7

Minorities, linguistic, 17:25

Official Languages Act, 11:46

Regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:25-8

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 8:11-4, 30-5

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 11:45-7

Post offices, 8:11-3, 30-5; 17:27

United Kingdom, 11:45-6

United Kingdom, 11:45-6

Bourassa, Hon. Robert see Quebec—Anglophones—Official Languages Act

Bourgeois, André (Royal Canadian Mounted Police)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 22:14-5

Bourque, Maurice (Canadian Teachers' Federation)
Ontario municipalities, unilingual proclamations,

Committee study, 9:26-9, 36, 40, 43-4

Boyer, Patrick (PC—Etobicoke—Lakeshore; Parliamentary Secretary to the Secretary of State for External Affairs) Association canadienne française de l'Ontario, 14:26-31 Government departments, agencies, boards and commissions,

13:24-6

Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:22-6

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 14:26-31

Brehaut, Pat (Canadian Parents for French)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, **28**:4-13, 15-8, 20-4, 26-8

Briefs see Alliance for the Preservation of English in Canada; Appendices; Consumer and Corporate Affairs and Government Operations Standing Committee; Royal Canadian Mounted Police

British Columbia see Education—French language—Immersion programs

British North America Act

Language references, 11:6-7

Bronfman, Charles see Charles Bronfman Foundation

Budget see Procedure and Committee business

Burlington, Ont.

Two official languages, reaffirmation, 13:30

Bus industry

Official Languages Act, application, 22:42

Cabinet Ministers see Census 1991; Committee—Ministers; Fédération des francophones hors Québec Inc.

Calgary, Alta. see Olympics

Campbell, Coline (L-South West Nova)

Canadian Armed Forces, 7:19-22

Census 1991, linguistic data, Committee study, 3:12, 18, 24-9, 32, 34-6; 4:18-9, 24-5

Education, 4:24-5; 9:34-5

Employment and Immigration Department, 31:28-9 Fédération des francophones hors Québec Inc., 4:18-9

Nova Scotia, 3:35-6: 12:24

Official Languages Act, 12:23-4

Regulations, draft

Public communications and services, Committee study, **26**:25, 27, 31-3; 31:28-30

Tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:26-8, 30, 32; 13:8, 10, 14-5

Official Languages Commissioner Annual Reports 1988, 2:28; 7:16, 19-22

1989, 12:23-4

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:34-6

Parliament, 9:34

Population, 3:12, 26-7

Campbell, Coline—Cont.

Procedure and Committee business

Briefs, 1:22

Information, 3:26, 35; 4:19; 9:34-6

Meetings, 1:25

Ministers, 13:14-5

Organization meeting, 1:22, 25

Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:26-8, 30, 32; 13:8, 10, 14-5

Questioning of witnesses, 1:28; 7:19, 21-2

Votes in House, 12:32

Public Service Commission, 26:31-3

Ouebec, 3:26

Canada Employment Centres see Employment and Immigration Department

Canada Post Corporation

Advertising, 20:15

Commercial customers, language of service, 8:8

Employees

Anglophone/francophone representation, **8**:9, 16-8, 21-2, 24, 30, 35-6, 38-9, 42-3

24, 30, 33-6, 38-9, 42-3 Bilingualism bonus, **8**:39

Bilingual classification, acquiring, 23:24

Hiring

Bilingual capability, 8:24

Residence, significance, 23:25-6

Number, 23:4

Promotion, language requirements, 8:39-40; 23:18-9

See also Canada Post Corporation—Parcel delivery

Language of workplace, 8:5-6, 8-9, 18-20, 37-8, 42

Language training, 8:23-5; 23:18

Mandate, 8:5

Official Languages Act

Applying, 8:29-30, 40, 43

Regulations, draft, implementing, 23:5-10, 12-7, 20-2, 24-5, 30-1

Official Languages Program, administering, 8:6-7, 9-10, 17-20, 28-0

Parcel delivery employees/letter carriers, language requirements, 8:13-4, 26

Public complaints, language of service, 8:20, 26-8, 36-7, 41; 23:8-9, 19-20

Publications, 8:9

Services, bilingual names, 8:28

Site visits, Members of Parliament, 23:11-2

See also Organizations appearing; Post offices

Canada Summer Games

Saskatoon, Sask., 1989, language of service, 2:8-9; 12:22

Canada-United States Free Trade Agreement

Official languages policy, affected, monitoring, Official Languages Commissioner Office role, 1:36-8, 54-5; 2:17-8

Canada Winter Games

Prince Edward Island, 1991, logo, 11:49-50

Canadian Airlines International

Advertising, 15:16

Canadian Armed Forces

Anglophone/francophone participation, promotion, 7:6, 8-13, 16-8, 21-2, 24-6, 28-34, 37

#### Canadian Armed Forces-Cont.

Military colleges, officer training, 7:20-1

Occupational/trades training, technical manuals, French language, 7:7-8, 14-6, 18-9, 36

Programs, Francotrain, Instruction in the Language of Choice, 7:8, 29-30

See also National Defence Department—Language of service—Language training

#### Canadian Broadcasting Corporation

Service cuts, minority language communities affected, 19:19-20: 21:16

# Canadian Charter of Rights and Freedoms

Language provisions, 19:5

See also Census 1991; Government departments, agencies, boards and commissions—Language of service; Government services—Official Languages Act

#### Canadian Coast Guard

Language of service, 6:6, 35

# Canadian Parents for French

Agenda, linguistic tensions, media coverage, impact, 28:13 Alliance for the Preservation of English in Canada, contact, etc., 28:19

Alliance Québec liaison, 28:12

Education programs, reciprocal exchange programs with Quebec, 28:6

Rendezvous project, Charles Bronfman Foundation funding, 28:10-1, 21

Executives, inability to speak French, credibilty, 28:25

Government funding, grants, 11:14; 28:8-10, 27

Membership, 28:15-6, 20, 25-8

Mission statement, 28:4-6, 22

Official Languages Act, draft regulations, impact, 28:12-3

Popular support, Alliance for the Preservation of English in Canada, comparing, 28:24-5

Television public information campaign, 28:10

See also Education; Newspapers—Bias; Ontario—Official bilingualism; Ontario municipalities—Unilingual proclamations; Organizations appearing;

#### Canadian Teachers' Federation

Representation, congruence, 9:32-4

See also Constitution—Meech Lake Accord; Organizations appearing

#### Canadian Union of Public Employees see Sault Ste. Marie, Ont.

# Catley-Carlson, Margaret (National Health and Welfare Department)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 24:19-36

#### Census 1986

Francophones, Ontario, percentage, 27:16 Linguistic data, questions, 3:4-5

#### Census 1991

Budget, costs, Statistics Canada, **3**:9-11, 38; **5**:17, 22 Cabinet role, **3**:9, 18-9, 24; **5**:16-7, 19-20

Canadian Charter of Rights and Freedoms, requirements,

**5**:14-5, 22-3, 26-7, 29-30 Commissioners, enumerators, qualifications, **3**:11, 14, 16-7, 38 Committee input, **3**:24, 37-8; **4**:14-5; **5**:4, 32

#### Census 1991—Cont.

Completion, timetable, 5:21

Government programs/services, funding, relationship, 3:10, 29, 36; 4:6; 5:7-8

Language of questionnaire, 3:25, 34-5; 4:13

Linguistic data, Committee study, 3:4-40; 4:4-29; 5:4-34

Official Languages Act, relationship, 3:5; 4:6; 5:18-9, 34

Official Languages Commissioner consultations, 2:13; 5:30

Participants, households, 5:13-4

Preparation, consultations, test questionnaires, 3:6-7, 14-5, 26; 4:7, 9-10, 15-6, 19; 5:9, 30-1

Fédération des francophones hors Québec Inc. input, 5:31-2

Questionnaires, long/short, sample sizes, implications, 3:8-9, 28-31, 34, 37-8; 4:5-6, 22-3; 5:5-7, 15-6, 21-2, 32-4

Questions, wording, reliability affected, 3:13-4, 21; 4:11, 18

#### Cessford, Alta. see Post offices-Closures

# Chairman, rulings and statements

Prime Minister, motion summoning without certificate previously filed with Joint Chairman, 12:26-7, not in order, 4; ruling appealed, 12:27-8, overruled on division, 5

# Charles Bronfman Foundation see Canadian Parents for French—Education

# Chartrand, Gilbert (PC-Verdun-Saint-Paul)

Constitution, 2:27

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988. 2:25-7

Procedure and Committee business

Joint Vice-Chairmen, M. 1:13

Organization meeting, 1:13

Quebec, 2:25-7

#### Cherrett, Ted (Transport Department)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 22:46

#### Child car

Services, linguistic minorities, accommodating, 14:20

# Children's rights see Education-French language

# Clermont, Georges (Canada Post Corporation)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 23:4-17, 19-20, 22, 24, 26-9, 31

# Cloutier, Sylvain (Canada Post Corporation)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 8:6-40

References, 8:6

# Comeau, Michelle (Agriculture Department)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 24:4-7, 9-11, 13-4, 16-9

Commissions see Government departments, agencies, boards and commissions

## Committee

Mandate, role, Official Languages Act relationship, 1:27; 11:15-7; 12:10; 13:13, 17-8

# Committee-Cont.

Membership see Orders of Reference of the House of Commons; Orders of Reference of the Senate

Ministers, inviting, Secretary of State, Treasury Board President, 1:56; 12:25, 30; 13:10-1, 13-4, 17; 14:4; 15:13

#### Witnesses

Air Canada Corporation, 15:14, 26

Municipal mayors, 8:44-5

Selection, Official Languages Act, regulations, draft, 17:34-5; 21:21-2

See also Census 1991; Francophones outside Quebec— Number; Official Languages Act—Implementation— Regulations, draft; Procedure and Committee business; Reports to both Houses—First

#### Committee studies and inquiries

Census 1991, linguistic data, Committee study, **3**:4-40; **4**:4-29; **5**:4-34

Government departments, agencies, boards and commissions, official languages policy, Committee study, 15:4-29; 16:6-25

Official Languages Act, regulations, draft

Public communications and services, Committee study, 17:5-35; 18:4-25; 19:4-28; 20:4-31; 21:4-24; 22:5-54; 23:4-32; 24:4-36; 25:4-33; 26:4-38; 27:4-19; 28:4-28; 29:4-32; 30:4-20; 31:4-36

In camera meetings, 32:30-2

Official Languages Commissioner Annual Reports 1988, 1:26-57; 2:6-34; 6:4-35; 7:4-38; 8:5-46 1989, 13:16-8

Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:18-35

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:4-46; 10:4-36; 11:4-50; 14:4-35

# Committees, Parliamentary

Procedural rules, official languages policy, relationship, 1:44 See also Consumer and Corporate Affairs and Government Operations Standing Committee; Meech Lake Accorde Proposed Companion Resolution Special Committee; Miscellaneous Estimates Standing Committee (1st Sess., 32nd Parl.); Statistics Canada—Chief Statistician

#### Complaints and Audits Branch see Official Languages Commissioner Office

Computers see Employment and Immigration Department— Translation service; National Revenue Department— Customs and Excise

#### Concessionaires see Travel services

### Confederation

French language, status, 11:23-4 Two founding nations concept, 11:7-8, 34

#### Constitution

Meech Lake Accord (June 3/87)

Alliance Québec position, 10:15-6, 23-4

Association canadienne française de l'Ontario position, 14:14-5

Canadian Teachers' Federation positon, 9:41-2

Fédération des francophones hors Québec Inc. position, 9:9-10

Official Languages Commissioner position, 2:25, 27-31; 12:10

#### Constitution-Cont.

Meech Lake Accord (June 3/87)—Cont.
Official languages policy, relationship, 9:41-2; 12:19; 14:19
Notwithstanding clause, use, 1:50; 10:25, 31-2

See also Alliance Québec; Bilingualism/linguistic duality; Meech Lake Accord Proposed Companion Resolution Special Committee; Minorities, linguistic; Official languages policy; Quebec—Language policy

#### Constitutional crisis

English-French friction, cause, 27:9 Politicians, blame, 27:9-10, 14 Quebec, grassroots voice, need, 27:11

# Consumer and Corporate Affairs and Government Operations Standing Committee

Consumers' Association of Canada, presentation disallowed, English only brief, complaint to Official Languages Commissioner Office, 1:43-5

Consumers' Association of Canada see Consumer and Corporate Affairs and Government Operations Standing Committee

Contracts see Government departments, agencies, boards and commissions—Official languages policy

# Cools, Hon. Senator Anne C. (L-Toronto Centre)

Procedure and Committee business
Agenda and procedure subcommittee, M. (Ferland), 1:15
Joint Chairmen, M., 1:12-3
Organization meeting, 1:12, 15

Corbett, Bob (PC—Fundy—Royal)
References, in camera meeting, 16:4-5

Core French see Education—French language

### Correctional Service of Canada

Services, anglophone/francophone inmates, 11:17

Court cases/decisions see Air Canada Corporation—Advertising; Education—French language; Minorities, linguistic— Rights; Quebec—Language policy; Royal Canadian Mounted Policy—Bilingualism bonus

Court Challenges Program see Education; Official languages policy

#### Courts

Language of choice, provinces providing, 1:32-3; 9:13 See also Quebec—Language policy

Craig, Iris (Professional Institute of the Public Service of Canada)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, **29**:4-5, 10-2, 17-20, 23-6, 28-32

Craigmillar, Alta. see Post offices-Closures

#### Crown corporations

Advertising, 20:15

Employees, anglophone/francophone representation, 1:35 Language of service, privatization affecting, 1:34; 17:20-1 See also Public Service Commission—Language training programs

Customs and Excise see National Revenue Department

Czernenko, Luise (Public Service Alliance of Canada)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 30:10, 13-5

# David, Hon. Senator Paul P. (PC-Bedford)

Air traffic controllers, 6:16-8

Airports/airlines, 6:16

Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:34

Canadian Teachers' Federation, 9:32-3

Census 1991, linguistic data, Committee study, 3:21-4, 28; 5:13-6, 27-9

Confederation, 11:34

Constitution, 10:23-4; 12:19

Francophones outside Quebec, 9:17-8

Laurendeau, André, 12:18

Official Languages Act, regulations, draft, tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:25, 29-30: 13:11

Official Languages Commissioner Annual Reports 1988, 6:14, 16-8

1989, 12:18-9

Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:21, 27

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:17-8, 32-4; 10:21-4; 11:34-5

Parliament, 9:34

Population, 3:22-4

Procedure and Committee business

Ministers, 12:25, 30

Organization meeting, 1:16

Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:25, 29-30; 13:11

Printing, M. (Ferland), 1:16

Public Service, 3:23

Quebec, 10:21-3

Quebec municipalities, 9:17

Davis, Allan (Association of Quebec Regional English Media (AQ-REM))

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, **20**:7-13, 16, 18-20, 23-6, 30-1

# De Bané, Hon. Senator Pierre (L-De la Vallière)

Canada Post Corporation, 8:17-8, 29-30, 37-8

Fédération des francophones hors Québec Inc., 14:32-3

Francophones outside Quebec, 14:31

Official Languages Act, 13:20-2

Regulations, draft, tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:14, 16

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 6:26, 29-32; 8:16-8, 23, 25, 27, 29-30, 33, 37, 40, 44-6

Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:20-2, 26

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 14:31-3

Post offices, 8:40

Procedure and Committee business

Agenda and procedure subcommittee, M. (Ferland), 1:15 Briefs, 1:22-3

Documents, M. (Ottenheimer), 1:19-21

De Bané, Hon. Senator Pierre-Cont.

Procedure and Committee business-Cont.

Ministers, 13:14, 16

Organization meeting, 1:15, 19-23

Prime Minister appearing before Committee,

M. (Gauthier), 13:14

Witnesses, 8:45-6

Transport Department, 6:30-2

#### de Chastelain, Gen John (National Defence Department)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 7:14-6, 19-22, 25 o, 28-30, 32-5

#### Debt, national

Government expenditures, bilingualism, language training, increasing, 26:6

#### Decarie, Graeme (Alliance Québec)

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 10:33-6

Desaulniers, Diane (National Health and Welfare Department)
Official Languages Act, regulations, draft, public

communications and services, Committee study, 24:28,

Desbecquets, Gilbert (National Defence Department)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 7:18, 27-8, 30

#### DesBois, Cameron (Air Canada Corporation)

Government departments, agencies, boards and commissions, official languages policy, Committee study, 16:8-9, 11-2, 18

### Deschênes, Gilbert (Canada Post Corporation)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 23:13-4, 16-7, 27-8

#### Desjardins, Gabriel (PC—Témiscamingue; Joint Chairman)

Agriculture Department, 24:17-8

Air Canada Corporation, 16:20-1; 20:15-6

Airports/airlines, 6:23

Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:50

Association canadienne française de l'Ontario, 14:24

Canada Post Corporation, 8:38-40

Canadian Armed Forces, 7:29-30

Census 1991, linguistic data, Committee study, **3**:37-8; **4**:19; **5**:4, 31-2

Education, 4:19

Employment and Immigration Department, 22:33

Government departments, agencies, boards and commissions, official languages policy, Committee study, 16:20-1

Meech Lake Accord Proposed Companion Resolution Special Committee, 13:16

National Defence Department, 7:9

National Health and Welfare Department, 24:34-6

National Revenue Department, 25:14-6, 20, 29-30

Official Languages Act, 1:17

Regulations, draft, public communications and services, Committee study, 20:15-6, 31; 22:14-5, 33; 24:17-8, 34-6; 25:7, 14-6, 20, 29-30; 26:15; 28:8, 15; 30:7; 31:32

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, **6**:4, 23, 33; 7:9, 29-30; **8**:38-40

Ontario, 14:33

Desjardins, Gabriel-Cont. Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 10:35-6; 11:50; 14:24, 30-1, 33-4 Post offices, 8:39; 26:15 Procedure and Committee business Agenda and procedure subcommittee Establishing, M. (Chartrand), 1:13 Quorum, M. (Ferland), 1:13-6 Agenda, following, 5:33 Briefs Appending to minutes and evidence, 18:4, 12 Both official languages, 1:22, 24 Distribution delay, 14:4-5 English only, 11:4; 20:4 French only, 4:4 Receiving in advance, 16:6; 20:4 Budget, House of Commons/Senate contributions, 1:17-8 Both official languages, M. (Ottenheimer), 1:19-20 Requesting, 7:39; 9:44 Information, requesting, 3:38; 4:15, 28; 5:4; 9:36; 13:16; 16:22-3 Items of business, 48 hours notice, 1:25 Joint Vice-Chairmen, election, 1:13 Meetings, scheduling, 1:25 Ministers Appearances, 31:4-5 Inviting, 5:17; 13:13-6 Reinviting, 6:32, 35; 7:38 Organization meeting, 1:13-20, 22-6 Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:9-15 Printing minutes and evidence, M. (Ferland), 1:16-8 Questioning of witnesses Non-members, 5:33; 9:40-1 Replies, 20:31 Witness posing question, 23:29-30 Quorum, meeting and receiving/printing evidence without, 14:5 Reports to both Houses, M. (Guay), 1:26 Staff, Library of Parliament researchers, M. (Ferland), Votes in House, meeting late starting, 18:4 Witnesses Expenses, M. (Ferland), 1:25 Immunity from prosecution, 4:27 Inviting, 1:24-6; 8:44-6 Presentation, 27:4-5 Re-inviting, 3:24, 37-8 Selection, 17:34-5 Public Service, 31:32 Public Service Alliance of Canada, 30:7 Quebec, 10:35-6 References, in camera meetings, 32:30-2 Royal Canadian Mounted Police, 22:15 Transport Department, 6:4

# Desrochers, Claude (Agriculture Department) Official Languages Act, regulations, draft, public

communications and services, Committee study, 24:8, 11-2, 14-8

Disabled persons see Government departments, agencies, boards, and commissions; Official Languages Commissioner Office—Employees—Services

Duhamel, Ronald J. (L-St. Boniface)

Bilingual Today, French Tomorrow, 11:38-9

Education, 1:47

Official Languages Act, 1:53-4

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:47, 53-4

Official languages policy, 11:38-9

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 11:37-40

Dunstan, Harold A. (Canada Post Corporation)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 23:9-10, 12-3, 18-20, 24-5

Duplantie, Roger (Association de la presse francophone)

Government departments, agencies, boards and commissions, official languages policy, Committee study, 15:8-10, 21-2

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 20:5-7, 29

Dupuis, Richard (Joint Committee Clerk)

Procedure and Committee business, organization meeting, 1:12, 17

Edmonston, Phillip (NDP—Chambly)

Air Canada Corporation, 21:17

Airports/airlines, 22:43-5

Automobile safety, 22:48-9

Bilingualism bonus, 28:14

Border crossings, 25:9-10

Canadian Broadcasting Corporation, 21:16

Canadian Parents for French, 28:13, 23-6

Census, 27:16

Employment and Immigration Department, 22:31-3

Government departments, agencies, boards and commissions, 21:15-6

National Revenue Department, 25:10-2, 17-8

Official bilingualism, 27:17

Official Languages Act, regulations, draft, public

communications and services, Committee study, **21**:15-7; **22**:14-20, 31-3, 43-5, 48-9; **25**:9-12, 17-9, 23; **26**:24-7;

27:4-5, 14-7; 28:13-5, 23-6, 28; 31:5-6, 18-20

Ontario, 28:14-5

Procedure and Committee business

Ministers, 31:5

Witnesses, 27:4-5

Public Service, 26:24-6

References

In camera meetings, 32:30-2

See also Bilingualism bonus-Economic incentive

Royal Canadian Mounted Police, 22:15, 19-20; 26:26; 28:14-5; 31:5, 18-20

#### Education

Court Challenges Program, impact, 9:22-3, 29

Exchange programs, value, 9:43

Federal-provincial agreements, Secretary of State Department efforts, 1:28, 48-9; 10:13

Education-Cont.

French language, availability, 1:47-8; 4:19-20, 27; 9:27-8, 44; 10:9: 21:9-10

Alberta, 1:56; 4:10

British Columbia, 4:24-5, 27

Historical authority, 11:8

Mahé-Bugnet court case, Alta., 1:32, 42-3, 47; 2:7; 4:16; 12:10

Ontario, 14:34

French language, learning

Anglophone parents' support, Canadian Parents for French/Environics poll findings, 28:5

Children's rights, Canadian Parents for French/Fédération des francophones hors Québec policy agreement, 28:5

Immersion programs, 9:22; 10:30; 11:14; 13:32; 14:34; 28:5 Alberta, 9:16-7

British Columbia

Immigrant children, attracting, Canadian Parents for French pamphlets, proposal, 28:16 Sunshine coast, phase-out, 28:13-4

Extra-curricular programs, Canadian Parents for French sponsoring, 28:17

Future, teachers, job losses, fear, 28:14

Success/failure, Montreal schools, graduates, example, 28:16-8

Taxpayer, funding, 28:24

Language teaching, studies/experiments, 9:42-4; 28:21 Minority rights, 1:29; 4:6, 25-6; 5:11; 9:13, 34-5

Ontario, 27:15 Quebec, 27:14-5

Anglophones, French as a second language, Alliance Québec/Canadian Parents for French efforts, 28:6

Francophones, English as a second language, groups promoting, 28:9

Second language programs, 1:29, 56-7; 9:35-8; 28:22

Core French, 28:5

British Columbia, 28:22

Teachers, bilingual, availability, 9:39-40

# Employment

Designated bilingual positions, additional people required per position, 27:7

Employment and Immigration Department

Canada Employment Centres, number, size, 22:25

Language of service, 12:22; 18:19-21; 22:23-6, 34-5; 31:28-9 Complaints, 22:26, 31-2

Immigration posts/border crossings, 22:24, 27, 29-30 Quebec, 22:33, 35-6

Language training, 22:35

Official Languages Act, regulations, draft, implementing, 22:24-31

Translation service, computer software, quality, 22:31-3 See also Organizations appearing

Employment equity

Official Languages Commissioner jurisdiction, 1:46

Environics poll see Education—French language

Equality Party see Quebec

Estimates see Official Languages Commissioner Office

Ethnic languages see National Health and Welfare Department-Language of service

Expo 86, Vancouver, B.C.

Language of service, 6:6

Falardeau, Philippe (Fédération des francophones hors Québec

Census 1991, linguistic data, Committee study, 4:12

Federal Court of Canada see Air Canada Corporation— Advertising; Royal Canadian Mounted Police—Bilingualism

Federal-provincial agreements see Education

Federal-provincial conferences see Minorities, linguistic: Official Languages Commissioner Office

Fédération des francophones hors Québec Inc.

Agenda, goals, 9:20-1

Alliance Quebec, consultations, 4:23

Cabinet Ministers, pressuring, 4:18-9

Conference, 1:33

Funding, 9:17

Name change, recommending, 14:32-3

Organization, 4:4

See also Census 1991—Preparation; Constitution—Meech Lake Accord; Education-French language, Children's rights; Official Languages Act-Regulations, draft; Organizations appearing

Fellegi, Ivan P. (Statistics Canada)

Census 1991, linguistic data, Committee study, 3:4-38; 5:4-5, 8-33

Feltham, Louise (PC-Wild Rose)

Agriculture Department, 24:9-12

Canada Post Corporation, 8:19-20, 35-6; 23:24-5

Census 1991, linguistic data, Committee study, 5:21-3, 33

Committee, 8:44-6; 17:34; 21:21-2

Crown corporations, 1:34-5

Education, 1:56; 9:16, 36-7

Fédération des francophones hors Québec Inc., 9:17

Food inspection, 24:11

Government advertising/information, 20:17-8

Government departments, agencies, boards and commissions, 1:34-6; 2:16-7; 17:15-7; 21:10-3; 30:11-2

Government services, 27:11-3; 30:12; 31:14-5

National Health and Welfare Department, 24:25-8

Official Languages Act, 1:35

Regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:15-7, 34-5; **20**:16-8; **21**:10-3, 19, 21-2; **23**:14-5, 23-5; **24**:9-12, 25-8; **26**:6-7, 21-4, 37-8; 27:11-3; 30:11-3; 31:13-6

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:34-6, 56; 2:3, 13-7, 31-3; 8:15, 18-20, 35-6, 44-6

Official Languages Commissioner Office, 2:31-3

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:15-7, 23, 36-7

Post offices, 8:18-9, 35-6; 23:23-4; 26:7; 31:14

Procedure and Committee business

Agenda, 5:33

Agenda and procedure subcommittee, M. (Ferland), 1:14

In camera meetings, 21:19

Information, 8:20

Meetings, 1:25

Organization meeting, 1:14, 24-5

Feltham, Louise-Cont.

Procedure and Committee business-Cont.

Questioning of witnesses, 2:14, 16; 5:33

Witnesses, 8:44-6; 17:34-5; 21:21-2

Public Service, 1:35-6; 2:14-6; 21:10-2; 26:21-4, 37; 31:15

Public Service Alliance of Canada, 30:12-3

Public Service Commission, 26:23

Quebec municipalities, 9:15-6

References, in camera meeting, 16:4; 32:30-2

Statistics Canada, 5:21

Travel services, 17:16

#### Ferland, Marc (PC-Portneuf)

Official Languages Act, 1:17

Procedure and Committee business

Budget, 1:17-8

Organization meeting, 1:17-8, 25

Questioning of witnesses, 1:36

Staff, M., 1:17-8

#### Ferry services

Language of service, 18:9

FFHQ see Fédération des francophones hors Québec Inc.

### Finestone, Sheila (L-Mount Royal)

Consumer and Corporate Affairs and Government Operations Standing Committee, 1:43-5

Education, 1:42-3

Employment equity, 1:46

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:40,

Procedure and Committee business

Questioning of witnesses, 1:44-5

Witnesses, 1:42-3

Public Service, 1:45

Ouebec, 1:45-6

Volunteer/charity organizations, 1:44

#### Finn, Gerard (Treasury Board)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 31:14, 22-3, 26-7, 31

Fitness and Amateur Sport see National Health and Welfare Department-Language of service

Agriculture Department, language of service, 24:6, 11 National Health and Welfare Department, jurisdiction, 24:33-4

#### Fortier, D'Iberville (Official Languages Commissioner Office)

Census 1991, linguistic data, Committee study, 5:32-4

Government departments, agencies, boards and commissions, official languages policy, Committee study, 15:27-8; 16:22-4

Official Languages Act, regulations, draft

Public communications and services, Committee study, **18**:4-15, 17-25; 2**1**:22-4; **22**:20-2, 50-4; **23**:29-31; **25**:31-3: **31**:32-6

References, brief, "one-sided", 27:8

Tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:30

#### Fortier, D'Iberville-Cont.

Official Languages Commissioner Annual Reports 1988, 1:26-34, 36-8, 40-4, 46-55, 57; 2:6-12, 14-33; 7:35-8; 8:41-3

1989. 12:6-24: 13:16-8

Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:18-34

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:44-5

#### Fournier, Michel (Air Canada Corporation)

Government departments, agencies, boards and commissions, official languages policy, Committee study, 16:6-11, 13-23

#### Fowler, Robert (National Defence Department)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 7:26-7

#### Fox, LGen James (National Defence Department)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 7:16,

# Francophone minority groups

Government grants, 11:13-4 See also Alliance Quebec

### Francophones outside Ouebec

Anglophones in Quebec, comparison, 1:39-41; 9:17-8, 30-1; 10:9, 25-7; 11:14, 31

Assimilation risks, 4:23-4

Intolerance, experiencing, 11:36; 14:31-2

Macdonald Commission Report 1985, 1:31

Manitoba, 10:9

New Brunswick, 4:23

Newfoundland, 3:36-7

Newspapers, French-language weeklies, 15:19-20; 20:6, 14, 26-7; 21:9

Alberta, 20:22

Number, determining, 4:6, 9, 12, 15-6; 5:7-8; 21:5, 13

Committee study, recommending, 4:16

Refrancization efforts, 4:11, 21-2

Status, 4:13-4

See also Ontario

# Francotrain see Canadian Armed Forces—Occupational/trades training

Free trade see Canada-United States Free Trade Agreement

# French Language Services Act see Ontario

# Gauthier, Jean-Robert (L-Ottawa-Vanier)

Air Canada Corporation, 6:12-3; 15:10-5

Air traffic controllers, 6:8, 10

Airports/airlines, 6:11-2, 26; 31:31

Alliance for the Preservation of English in Canada, 9:42

Association de la presse francophone, 15:25

Bilingualism/linguistic duality, 9:12-4, 21; 13:27-8; 14:14

Canada-United States Free Trade Agreement, 1:54-5

Canadian Armed Forces, 7:10-1, 24-6, 30-3

Census 1991, 2:13

Linguistic data, Committee study, 3:8-11, 28-31, 37-8; 5:6-11, 15-21, 26, 29-31

Committee, 1:56; 15:13-4, 26

Constitution, 14:14

Courts, 1:32-3

Gauthier, Jean-Robert-Cont. Education, 1:32; 5:11; 9:13, 16-7, 22-3, 27-9, 42-3 Francophones outside Quebec, 1:31: 5:7-8: 15:24-6 Government departments, agencies, boards and commissions. 6:25-6 Official languages policy, Committee study, 15:10-4, 19-20, 24-6, 29 Government services, 31:21-2, 27-8, 32 Language training, 2:10-1, 13 Minorities, linguistic, 1:33-4; 9:14-5, 28-9 Miscellaneous Estimates Standing Committee (1st Sess., 32nd National Defence Department, 7:9-11, 13, 23-7, 35 Official Languages Act, 1:16-7, 54-5; 2:11-2; 9:11-2; 12:11; 13:26; 14:12 Regulations, draft, public communications and service, Committee study, 31:20-3, 26-8, 31-2 Tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M., 12:24-33; 13:6-10, 12-5 Official Languages Act (Bill C-72)(2nd Sess., 33rd Parl.), 6:26, 28 Official Languages Commissioner Annual Reports 1988, 1:30-4, 54-6; 2:10-3, 16; 6:8-13, 21, 25-9; 7:9-13, 23-7, 1989. 12:11-4 Official Languages Commissioner Office, 1:33 Estimates, 1990-1991, main, 13:26-30, 33 Official languages policy, 1:31; 2:11-3; 9:11-2; 12:14; 13:29-30 Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:11-7, 21-3, 27-30, 32-3, 42-4; 14:4-5, 11-6 Population, 3:9; 5:26 Procedure and Committee business Agenda and procedure subcommittee M. (Chartrand), amdt., 1:13 M. (Ferland), 1:14-5 Briefs, 1:21-4; 14:4-5 M., 1:24 Budget, 1:17-8 Documents, 1:32; 7:9, 34; 5:6-7 M. (Ottenheimer), 1:19 Information, 3:38; 5:19-20, 30; 15:26 Meetings, 1:56 Ministers, 5:17; 6:11; 7:12-3, 30, 33; 13:14-5 Motions, 12:31-3 Organization meeting, 1:13-24 Prime Minister appearing before Committee, M., 12:24-33; 13:6-10, 12-5 Printing, M. (Ferland), 1:16 Questioning of witnesses, 7:34-5; 14:16

Quorum, 14:5 Reports to both Houses, 15:29 Room, 1:39 Staff, M. (Ferland), 1:16-8 Votes in House, 12:32 Witnesses, 1:24, 56 Public Service, 31:26-7 References, in camera meeting, 16:4-5 Royal Canadian Mounted Police, 1:24 Statistics Canada, 5:20 Translation services, 2:10-3

Gauthier, Jean-Robert-Cont. Transport Department, 6:8-9, 25, 29 Gauthier, Robert (Canada Post Corporation) Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 8:38 Gérin, François (PC-Mégantic-Compton-Stanstead) Consumer and Corporate Affairs and Government Operations Standing Committee, 1:44-5 Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:42, Procedure and Committee business, questioning of witnesses, 1.42 Giles, H.J. (National Revenue Department) Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 25:9-13, Giroux, Robert (Public Service Commission) Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 26:16-31, 33-8 Goods and services tax Administering, language of service, 25:5 See also Language training; Translation services Government advertising/information Bilingual newspapers, 20:24-5 English-language minority newspapers, 20:8-10, 24 French-language minority newspapers, 15:24-6, 28; 20:6-7, Metropolitan/community newspapers, 20:11-3, 19-21 Official Languages Act, application, regulations, necessity, 20:9-10, 18-21; 21:23 Press releases, 20:29-31 Role, 20:8 Government departments, agencies, boards and commissions Bilingual offices, identifying, locating, 10:26-7; 25:32 Disabled persons' services, language of service, relationship, 13:24-6 Employees see Public Service Language of service, 1:34-5; 2:16-7; 4:12-3; 6:25-6; 12:20; 17:6; 18:19; 21:6; 30:4; 31:34 Bilingual regions, provincial/territorial capitals, 20:7, 21-2 Canadian Charter of Rights and Freedoms requirements, 17:5-6 Essential/specialized services, identifying, 17:9; 18:8, 16: 19:14-5 Language of communications, distinguishing, 19:7-8, 15-6, New Brunswick, special case, 21:18-9 Prince Edward Island, 12:22 Quebec, 12:19 "Significant demand", defining, measuring, 17:7-9, 13-9, 24-9, 32-3; 18:6-12, 16-8, 21-2; 19:6-13, 17, 23-5; 20:5-7, 23-7; 21:5-6, 10-3, 15, 22-3; 25:32; 31:6-9 Community vitality factor, 18:10; 20:21-2, 24-8; 21:7-9, 15-7, 23

> Laurendeau-Dunton Commission (1968) recommendations, 17:23-4

minorities

See also Government services-Official language

Government departments, agencies, boards and...—Cont.

Language of service-Cont.

Technology assisting, 13:25

Official Languages Act provisions, implementation, 12:8-9; 14:11, 20-1; 25:31-2

Official languages policy

Committee study, 15:4-29; 16:6-25

Objectives, performance, 1:27-8; 17:22-3

Service contracts, contracting firms, 30:5-6, 8-9, 11-2, 19; 31:23

See also Crown corporations

# Government departments appearing see Organizations appearing

#### Government services

Bilingual service

Availability

Advertising campaign, proposal, 28:8

Existing services, consultation prior to withdrawal or relocation. 28:8

Cost, 30:12: 31:16

Telephone service, provisions, 31:16

Official language minorities, demand level, determining, **30**:6-7, 16; **31**:6-11, 14-7, 21-33, 35-6

Census subdivisions, census metropolitan areas, defining, **27**:5, 8, 11-2; 31:7, 9, 15, 17-8

Increases, cost, 31:15

"Public", defining, 31:12

"Significant demand", defining, 27:5-7, 11-3; 28:7, 11-2

Official Languages Act, Charter of Rights and Freedoms provisions, impact, 28:11

#### Governor in Council see Official Languages Act

#### Governor General

Appointment, 2:18-9

# Gravel, Line (Joint Committee Clerk)

Procedure and Committee business, organization meeting,

#### Gravelle, Pierre (National Revenue Department)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 25:21-31

# Greater Vancouver Regional District, B.C.

Linguistic duality resolution, 11:26-7, 37

#### Guay, Hon. Senator Joseph-Philippe (L-St. Boniface)

Air Canada Corporation, 15:22-4; 16:11-4, 17, 22

Airports/airlines, 6:20

Canada Post Corporation, 8:13, 24-8, 36-7

Canadian Armed Forces, 7:16-8

Census 1991, linguistic data, Committee study, 3:9, 16-9, 22, 31-4, 38; 4:14-6, 20, 23, 27-8; 5:20

Constitution, 14:19

Education, 4:27

Francophones outside Quebec, 4:15-6; 10:34-5

Government departments, agencies, boards and commissions, official languages policy, Committee study, 15:22-4;

**16**:11-4, 17, 22

Greater Vancouver Regional District, B.C., 11:37

Multiculturalism, 11:36-7

Guay, Hon. Senator Joseph-Philippe-Cont.

Official Languages Act, regulations, draft, tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:25-8, 30-1, 33; 13:6, 10, 15-6

Official Languages Commissioner Annual Reports

1988, 1:42; 2:9-10, 14; 6:18-20, 23, 31; 7:16-9; 8:13, 24-8, 36-7, 40, 44-5

1989, 12:21

Official Languages Commissioner Office, 12:21

Estimates, 1990-1991, main, 13:22, 30

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 10:4, 30, 32, 34-5; 11:35-7; 14:5, 19

Post offices, 8:25-6

Procedure and Committee business

Agenda and procedure subcommittee, M. (Ferland), 1:15

Briefs, 1:22-4: 14:19

Budget, 1:17-8

Correspondence, 11:37

Documents, 2:9-10

Information, 3:31, 38; 4:14-5, 28; 13:16

Joint Chairmen, M. (Bjornson), 1:12

Meetings, 1:25

Ministers, 13:15-6

Motions, 12:25, 31

Organization meeting, 1:12, 15-8, 22-5

Prime Minister appearing before Committee,

M. (Gauthier), 12:25-8, 30-1, 33; 13:6, 10

Printing, M. (Ferland), 1:16

Questioning of witnesses, 1:42; 3:34; 8:36-7

Ouorum, 14:5

Staff, M. (Ferland), 1:17-8

Votes in Senate, 14:19

Witnesses, 8:44-5

Ouebec. 3:32

References, in camera meetings, 16:4-5

Statistics Canada, 3:32-3; 4:15

Transport Department, 6:18-20

# Health and safety

Official Languages Act, application, 13:20-1

### Health Protection Branch see National Health and Welfare Department—Language of service

Health services see Quebec—Language policy

#### Hébert, Gilles (Canada Post Corporation)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 23:15.

Horning, Al (PC-Okanagan Centre)

Official Languages Act, 1:51

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:51

# Hotz, Marcus (Treasury Board)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:14-5, 28-9; 31:25-6, 292-30

#### House of Commons

Employees, anglophone/francophone, 11:17

House of Lords see United Kingdom

Hubbard, R. (National Revenue Department)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 25:4-10, 12-20

Hughes Aircraft of Canada Ltd. see Air traffic controllers

Hurens, Joane (Public Service Alliance of Canada)
Official Languages Act, regulations, draft, public
communications and services, Committee study, 30:4-9,
11-4, 16-20

ILC see Instruction in the Language of Choice

Immersion programs see Education

Immigrants see Education-Immersion programs

Immigration see Employment and Immigration Department— Language of service

In camera meetings see Procedure and Committee business

Income Security Programs see National Health and Welfare Department—Language of service

Income tax forms see National Revenue Department-Taxation

Inquiries see Committee studies and inquiries

Inmates see Correctional Service of Canada

Instruction in the Language of Choice see Canadian Armed Forces—Occupational/trades training

Japanese Canadians see Secretary of State Department

Jean, Michèle (Employment and Immigration Department)
Official Languages Act, regulations, draft, public
communications and services, Committee study, 22:23-8,
30-4, 36

Job losses see Education-Immersion programs, Future

Joint Chairmen, rulings and statements see Chairman, rulings and statements

Keaton, Bob (Alliance Québec)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 19:4-28 Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 10:4-11, 13-24, 26-32

Kempling, William James (PC—Burlington; Parliamentary Secretary to Minister of Employment and Immigration) Burlington, Ont., 13:30

Education, 13:32

Official Languages Act, regulations, draft, tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:8, 11-2

Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:30-2

Procedure and Committee business, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:8, 11-2 Public Service, 13:31-2

Kennedy, W.T. (Canada Post Corporation)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 8:20, 27

Kilger, Bob (L—Stormont—Dundas)
Agriculture Department, 24:5, 7-8, 18-9

Kilger, Bob-Cont.

Air Canada Corporation, 15:20-2; 16:8-10, 18-20

Alberta Association of Municipalities and Counties, 27:19 Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:48-9

Border crossings, 25:8

Canada Post Corporation, 23:16-7

Canada Winter Games, 11:49-50

Canadian Parents for French, 28:8-11, 26-7

Census 1991, linguistic data, Committee study, 4:16-8

Education, 28:9

Employment and Immigration Department, 22:33-5

Government departments, agencies, boards and commissions, 21:18

Official languages policy, Committee study, 15:20-1; 16:8-10, 18-9

Lobby groups, 28:9-10

National Health and Welfare Department, 24:24-5, 35-6

National Revenue Department, 25:7-9, 16-7, 25-8

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, **21**:17-9; **22**:33-5; **23**:16-7; **24**:5, 7-8, 18-9, 24-5, 35-6; **25**:7-9, 16-7, 25-8; **26**:6-9; **27**:18-9; **28**:8-11, 26-7; **29**:17-20, 31; 30:13-5

Official languages policy, 26:8

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 11:47-50

Post offices, 23:16-7: 26:8-9

Procedure and Committee business, information, 4:18

Professional Institute of the Public Service of Canada, 29:17-20, 31

Public Service, 30:14-5

Public Service Alliance of Canada. 30:13

References, in camera meetings, 16:4-5; 32:30-2

Labelle, Huguette (Transport Department)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 22:36-40, 42, 45-6, 49, 51-2, 54

Lachapelle, Réjean (Statistics Canada)

Census 1991, linguistic data, Committee study, 3:13, 20, 22-3, 27, 35, 37; 4:26, 28-9

Lander, Don (Canada Post Corporation)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 8:5-6, 18, 27

Language and Society see Official Languages Commissioner Office—Publication

Language training

Goods and services tax, impact, 2:10-1, 13

See also Agriculture Department; Canada Post Corporation; Employment and Immigration Department; National Defence Department; National Revenue Department— Customs and Excise—Taxation; Professional Institute of the Public Service of Canada; Public Service; Royal Canadian Mounted Police

Languages

Learning, maintaining, 30:14-5 English/French, 29:22-3

Laurendeau, André

Book, Souvenirs de voyage, 12:18

Laurendeau-Dunton Commission (1968) see Government departments, agencies, boards and commissions—Language of service

Layton, Hon. Bob (PC-Lachine-Lac-Saint-Louis)

Agriculture Department, 24:16-7

Air traffic controllers, 6:24-5

Airports/airlines, 18:16

Alberta Association of Municipalities and Counties, 26:14

Alliance for the Preservation of English in Canada, 10:18

Alliance Québec, 10:17-8

Association canadienne française de l'Ontario, 14:18

Canada Post Corporation, 23:14-5

Canadian Parents for French, 28:12-3

Census 1991, linguistic data, Committee study, 4:22-4

Constitutional crisis, 27:14

Education, 9:38-40

Employment and Immigration Department, 22:29-31

Fédération des francophones hors Québec Inc., 4:23

Government departments, agencies, boards and commissions, 18:16-7; 19:15-7

Government services, 28:11-2

Languages, 29:22-3

Linguistic tension, 27:13

Official Languages Act, regulations, draft

Public communications and services, Committee study, 18:15-7; 19:15-8; 22:8-9, 26, 29-31; 23:11-3; 24:16-7; 26:14; 27:13-4; 28:11-3; 29:20-4

Tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:25, 27-32; 13:8-10, 13-4

Official Languages Commissioner Annual Reports

1988, 6:23-5; 8:28

1989, 12:15-7

Official languages policy, 12:17

Ontario, 14:16-7

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:38-40; 10:17-20, 30, 33; 14:16-8

Post offices, 23:12

Procedure and Committee business

Members, 12:28

Ministers, 12:25; 13:13-4

Motions, 12:31

Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:25, 27-32; 13:8-10, 13-4

Votes in House, 12:31

Professional Institute of the Public Service of Canada, 29:21-2

Public Service, 12:15-7; 19:18; 27:13; 29:23

Quebec, 12:17; 27:14

References, in camera meeting, 16:4-5; 32:30-2

Royal Canadian Mounted Police, 22:9

Transport Department, 6:23

LeBlanc, Francis G. (L—Cape Breton Highlands—Canso)

Government departments, agencies, boards and commissions, 19:21-2

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 19:21-2 Post offices, 19:21-2

Leblond, A. (National Revenue Department)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, **25**:10-2, 14-6, 19

Leitch, Ronald P. (Alliance for the Preservation of English in Canada)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 27:4-19

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 11:4-20, 22-30, 32-4, 38-50

Letter carriers see Canada Post Corporation—Parcel delivery

Letters to the editor see Newspapers-Bias

Liberal Party see Official languages policy-Prime Minister

Linguistic duality see Bilingualism/linguistic duality

Linguistic minorities see Minorities, linguistic

Linguistic minority groups see Francophone minority groups; Official Languages Act—Implementation; Royal Canadian Mounted Police

Linguistic tension

Prior to Official Languages Act (1968), 27:7, 13-4 See also Canadian Parents for French—Agenda

Literacy

Measuring, Statistics Canada, 4:8-9

Lobby groups

Government funding issue, 28:9-10

Loiselle, Hon. Gilles (PC—Québec; President of the Treasury Board and Minister of State (Finance))

Air Canada Corporation, language of service, 17:9, 13

Airports/airlines, language of service, 17:9

Border crossings, language of service, 17:9

Committee, witnesses, 17:35

Crown corporations, language of service, 17:20-1

Government departments, agencies, boards and commissions

Language of service, 17:5-9, 14-9, 24-7

Official languages policy, 17:22-3

Official Languages Act

Governor in Council role, 17:6

Implementation, 17:31-2

Regulations, draft, public communications and service, Committee study, 17:5-36

Official languages policy, costs, 17:10, 28

Post offices, franchise/retail outlets, 17:18-9

Procedure and Committee business, information, 17:34

Public Service

Bilingual positions, 17:10, 28-30

Hiring, 17:12, 14

Language of workplace, 17:12, 14, 31

Travel services, concessionaires, 17:6, 9

Lopez, Ricardo (PC-Châteauguay)

Agriculture Department, 24:13-6

Air Canada Corporation, 16:14-6; 20:23-4, 28

Airports/airlines, 6:13-5

Alliance for the Preservation of English in Canada, 9:19; 11:28-9; 29:25-6

Canada Post Corporation, 23:25-6

Lopez, Ricardo-Cont.

Canadian Armed Forces, 7:28-9

Census 1991, linguistic data, Committee study, 4:11-4, 25-7

Constitution, 10:31-2

Education, 1:56-7; 4:25-7

Francophones outside Quebec, 4:11-4; 9:30-1; 20:26

Government advertising/information, 20:24

Government departments, agencies, boards and commissions, 20:24

Official languages policy, Committee study, 16:14-6

Minorities, linguistic, 1:49

National Defence Department, 7:27

National Health and Welfare Department, 24:31-4

Newspapers, 20:27

Official Languages Act, regulations, draft

Public communications and services, Committee study, 20:4, 23-4, 26-8; 23:25-8; 24:13-6, 31-4; 26:35-6;

**29**:24-7; **30**:18-9

Tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:25, 27

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:48-9, 56-7; 2:6; 6:13-5, 24; 7:27

Official languages policy, 1:48

Ontario municipalities, unilingual proclamations,

Committee study, 9:18-20, 23, 30-2; 10:30-2; 11:28-9

Post offices, 23:26-8

Petro-Canada, 20:24

Procedure and Committee business

Agenda and procedure subcommittee

M. (Ferland), 1:15

M., 2:6

Documents, M. (Ottenheimer), 1:19-21

Motions, 12:25

Organization meeting, 1:15, 19-21

Prime Minister appearing before Committee,

M. (Gauthier), 12:25, 27

Professional Institute of the Public Service of Canada, 29:24

Public Service, 26:35-6; 30:18-9

Public Service Commission, 26:36-7

Quebec, 9:32

Quebec municipalities, 9:23

References, in camera meetings, 16:4-5

### Lynch-Staunton, Hon. Senator John (PC-Grandville)

Agriculture Department, 24:12

Air traffic controllers, 22:49-50

Airports/airlines, 22:46

Canada Post Corporation, 23:14-5

Canadian Parents for French, 28:15-6

Education, 28:16-8

National Health and Welfare Department, 24:28-31

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 22:10-2,

45-6, 49-50; **23**:14-5; **24**:12-3, 28-31; 27:18; **28**:15-8; **29**:28-31

Post offices, 23:15

Professional Institute of the Public Service of Canada, 29:28-31

Public Service, 24:13

References, in camera meetings, 32:30-1

Royal Canadian Mounted Police, 22:10-2

VIA Rail Canada Inc., 22:45-6

Macdonald Commission Report 1985 see Francophones outside Ouebec

Mahé-Bugnet court case see Education-French language

Manitoba see Francophones outside Quebec

#### Marine communications services

Language of service, 17:22

Matte, Guy (Fédération des francophones hors Québec Inc.)

Census 1991, linguistic data, Committee study, 4:4-29

Official Languages Act, regulations, draft, public

communications and services, Committee study, 21:4-12, 15-7, 19-22

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:4-23

# McCurdy, Howard (NDP-Windsor-St-Clair)

Air Canada Corporation, 17:20-1

Crown corporations, 17:20

Government departments, agencies, boards and commissions, 17:18-9

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:18-21, 29-30

Post offices, 17:18-9

Public Service, 17:29-30

# McDowell, Dr. Stirling (Canadian Teachers' Federation)

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:30-2, 37-41, 43

# McKnight, Hon. William Hunter (PC-Kindersley-

Lloydminster; Minister of National Defence)

Canadian Armed Forces

Anglophone/francophone participation, 7:6, 8-9, 11-2, 17, 25, 28, 31-3

Occupational/trades training, 7:7-8, 14, 16-7

National Defence Department

Employees, 7:8-9, 13-4, 35

Language of service, 7:7, 27

Language of workplace, 7:7

Language training, 7:6, 14, 23, 35

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988,

7:4-14, 16-8, 22-3, 25, 27-8, 31-3, 35

Procedure and Committee business

Ministers, 7:33

Questioning of witnesses, 7:27, 35

Medical Services Branch see National Health and Welfare Department—Language of service

#### Medical, social services

French language, Toronto, Ont., 4:26-7 See also Quebec—Language policy

Meech Lake Accord see Constitution

# Meech Lake Accord Proposed Companion Resolution Special Committee

Report, 13:16

# Members of Parliament

Staff, bilingualism capability, 26:30

See also Canada Post Corporation—Site visits; Statistics Canada—Research

Military colleges see Canadian Armed Forces

Miller, Marylin (Canadian Parents for French)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 28:9, 12-4, 16-27

Minorities, linguistic

Attitudes, self promotion, 1:49-50

Community newspapers, importance, 20:12

Constitutional conference addressing, 1:34

Defining, statistics, 17:25; 18:6; 21:5, 9, 13, 23

Ethnicity/language, relationship, 3:19; 11:32-4

Federal-provincial conference, recommending, 1:33-4; 9:14-5, 28-9

Provincial policies, Official Languages Act relationship, 1:31-2

Rights and services, code/agreement, establishing, 14:16, 26

Rights, Supreme Court decisions, Alberta, Quebec, Saskatchewan, 1:29; 2:29-30

Status, 1:29

See also Canadian Broadcasting Corporation; Child care; Education; Francophones outside Quebec; Linguistic minority groups; Nova Scotia—Acadian population; Ontario—Francophones; Quebec—Anglophones

Minorities, visible see Official Languages Commissioner Office—Employees; Quebec—Minorities

Miscellaneous Estimates Standing Committee (1st Sess., 32nd Parl.)

Prime Minister Trudeau appearances, 13:8

Moffat, R.G. (Royal Canadian Mounted Police)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 22:5-14, 16-9, 21-2

Montreal, Que. see Education-Immersion programs

Multiculturalism

Policy, 11:36-7

See also Bilingualism/linguistic duality

Multiculturalism Act see Official Languages Act-Promoting

Municipal mayors see Committee-Witnesses

Municipalities see Association canadienne française de l'Ontario; Official Languages Act—Provincial/municipal; Ontario municipalities; Quebec municipalities

Nadon, Jean-Claude (Official Languages Commissioner Office)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 18:22

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:53; 2:15, 18, 32, 34; 6:34-5

Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:25, 31

National Capital Region see Agriculture Department— Employees

National Defence Department

Employees, anglophone/francophone participation, 7:8-10, 13-4, 26-7, 35, 37

Language of service, CAF application, 7:7, 9, 11, 24-5, 27, 37

Language of workplace, 7:7, 9-10, 36

Language training, civilians, CAF, 7:6, 14, 23, 34-5

National Defence Department-Cont.

Official languages policy/plan, 7:4-6, 9, 22-4, 37-8

See also Organizations appearing

National Health and Welfare Department

Employees

Bilingual designated positions, requirements, satisfying, 24:28-9, 31-2

Number, 24:24-5, 34

Promotion, bilingualism necessity, 24:26

Quebec anglophones, representation, 24:35

Language of service

Complaints, 24:22, 29-30

Ethnic languages, 24:31

Fitness and Amateur Sport, 24:21, 23, 27

Health Protection Branch, 24:21, 23

Income Security Programs, telephone system, using, 24:20-4, 30-1

Medical Services Branch, aboriginal languages, need, 24:21, 23

Val d'Or, Que., 24:34-5

Offices, number, locations, 24:25-6

Official Languages Act, regulations, draft, implementing, 24:22-5, 32-6

Official languages sector, employees, costs, 24:26-8

Operations, 24:19-20

Publications, 24:31

See also Food inspection; Organizations appearing

# National parks

Western provinces, 12:22

# National Revenue Department

Customs and Excise

Computerized information systems, bilingual software, 25:17-8

Employees

Bilingualism bonus, 25:18

Bilingual designated positions, requirements, satisfying, 25:5-13

Number, 25:7

Quebec anglophones, representation, 25:20

Language of service, 25:5, 11-2

Complaints, 25:12-3, 16

Significant demand, surveys identifying, 25:6, 10-1, 15, 17

Telephone systems/technology, assisting, 25:9, 12

Language training, Rigaud College, 25:18-20

Official Languages Act, regulations, draft, implementing, 25:5-8, 13-7

Publications, 25:18

Taxation

Advertising, minority language newspapers, 25:2

Employees, number, bilingual, 25:21-2

Income tax forms, information notices, 15:9

Language of service, 25:21-3, 27

Audit operations, 25:22, 25, 29

Complaints, 25:21, 27-8

Telephone systems, use, 25:27

Language training, 25:23

Official Languages Act, regulations, draft, implementing, 25:24, 26, 28-9

Operations, technology, using, 25:24

# National Revenue Department-Cont.

Taxation-Cont.

Publications, 25:24

Volunteer program, 25:24, 29-30

See also Organizations appearing

National unity see Alberta Association of Municipal Districts

Neuman, David (Employment and Immigration Department)
Official Languages Act, regulations, draft, public
communications and services, Committee study, 22:25-36

#### New Brunswick

Government departments, language of service, 18:5

See also Francophones outside Quebec; Government departments, agencies, boards and commissions—Language of service; Public Service—Language of workplace

#### New Brunswick municipalities

Bilingual services, providing, 9:15

New Democratic Party see Official languages policy—Prime

Newfoundland see Francophones outside Quebec

#### Newman, Warren (Treasury Board)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:17, 21; 31:12, 23

#### Newspapers

Bias, letters to the editor, Canadian Parents for French allegations, 28:19-20

Circulation, statistics, 20:27

English/French language, 15:17-8

See also Air Canada Corporation—Advertising; Francophones outside Quebec; Government advertising/information; Minorities, linguistic— Community; National Revenue Department—Taxation

#### Niagara Falls, Ont.

Unilingualism resolution, defeat, 14:22

#### Nova Scotia

Acadian population, 3:35-6

See also Post offices—Language of service Government departments, bilingual services, 12:24

O'Callaghan, Kitty (Canadian Teachers' Federation)

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:24-6, 28-9, 33-9

#### Official bilingualism

Cost. 27:17

# Official Languages Act

Former legislation, comparing, 11:14-5

Governor in Council

Role, 17:6; 18:5, 21

See also Official Languages Act-Regulations, draft

Human rights, conflict, 26:35

Implementation process, 1:28, 55

Committee report recommending, 12:11

Minority groups, consultation, 18:20-1; 19:15, 26

#### Official Languages Act—Cont.

Implementation process—Cont.

Regulations/directives, necessity, 13:17, 20-1; 17:12-3, 31-2;

**18**:12-3, 15, 23; **20**:29; **21**:23-4

Mother tongue, defining, 3:8; 4:20-1

Official Languages Commissioner

Position, 2:7

See also Official Languages Act-Regulations, draft

Promoting, 12:23-4

Multiculturalism Act comparing, 14:11, 14

Provincial/municipal jurisdiction, 11:46

Public education/promotion, 13:19-20, 26-7; 17:19-20; 19:8, 10, 26-7; 21:23

Regulations, draft

Coming into force, legislative requirements, **13**:7; **17**:10-1, 22; **18**:10, 12, 22-3; **25**:32

Committee studying, 1:16-7

Enforcement, francophone officials predominating, 27:9

Fédération des francophones hors Québec Inc. position, 21:4 20

Impact, response, etc., 31:6, 20-2, 33-4

Implementation, 31:26, 35

Cost estimates, \$15-20 million, revising, 27:8, 17, 19-20

In camera meetings, 16:4-5

Introducing, delays, 9:12, 14-5; 12:6-7, 9-14; 13:9-10, 21-2; 14:10; 15:9-10; 17:10-2; 20:16-7

Official Languages Commissioner position, 17:25; 18:5, 11

Public communications and services, Committee study,

17:5-35; 18:4-25; 19:4-28; 20:4-31; 21:4-24; 22:5-54;

**23**:4-32; **24**:4-36; **25**:4-33; **26**:4-38; 27:4-19; **28**:4-28;

**29**:4-32; **30**:4-20; **31**:4-36

In camera meetings, 32:30-2

See also Orders of Reference of the House of Commons; Reports to both Houses—Third

Public opinion/education, 17:19-20; 19:8, 10, 26-7; 21:23

Reform Party position, 21:19

Tabling in House of Commons

Governor in Council, Committee requesting, 21:24

Minister, Committee position, 22:22

Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:24-33; 13:6-16

Treasury Board consultations, 1:51, 54, 56; **2**:11-2; **10**:13-4; **13**:12; **14**:10, 12; **17**:15, 19, 34; **19**:4; **20**:26; **23**:10; **25**:32; **31**:13-4, 24, 33

Withdrawal until resolution of constitutional crisis, proposal, 27:8-9, 13-4

See also Agriculture Department; Appendices; Canada Post Corporation; Committee—Witnesses;

Employment and Immigration Department; National Health and Welfare Department; National Revenue Department—Customs and Excise—Taxation; Reports to both Houses—Second; Royal Canadian Mounted

Police; Transport Department

Secretary of State role, 10:12; 11:15; 13:17, 30

Significant demand concept, 1:35-6, 51-4; 26:14 Regulations, 14 page "make-work project for

francophones", 27:5

See also Government departments, agencies, boards and commissions—Language of service

Treasury Board

Directives, conforming, 18:10

See also Official Languages Act-Regulations, draft

# Official Languages Act-Cont.

Treasury Board President, role, 13:17, 30

See also Air Canada Corporation—Advertising;

Airports/airlines; Bus industry; Canada Post Corporation; Canadian Parents for French; Census 1991; Committee—

Mandate; Government advertising/information;

Government departments, agencies, boards and

commissions; Government services; Health and safety;

Minorities, linguistic—Provincial policies; Public

Service—Bargaining agents—Bilingual positions; Public

Service Alliance of Canada

#### Official Languages Act (Bill C-72) (2nd Sess., 33rd Parl.)

Regulations, Transport Department involvement, 6:26, 28, 32, 34

#### Official Languages Commissioner

Annual Reports

1987, federal government/Quebec government reaction, 1:39-42

1988, 1:26-57; 2:6-34; 6:4-35; 7:4-38; 8:5-46

1989. 12:6-24: 13:16-8

See also Orders of Reference of the House of Commons; Orders of Reference of the Senate

Mandate, 1:50-1; 12:29-30

Resignation threat, 12:11-2, 21; 13:12

Role, performance, 1:39-41; 11:16; 29:27

See also Appendices; Census 1991; Constitution—Meech Lake Accord; Employment equity; Official Languages Act; Professional Institute of the Public Service of Canada; Quebec—Language policy

#### Official Languages Commissioner Office

Budget, 2:7-8; 13:18-9

Complaints and Audits Branch studies, 2:8

Complaints, appeals, 1:52-3; 2:7, 17, 31-2; 8:41; 12:19, 21-2; 13:19, 25-6; 15:5-6, 27; 16:23; 29:12, 16, 26-7

Employees

Anglophone/francophone participation rate, 2:21-5, 31-3

Women, disabled persons, visible minorities, number, targets, 2:19-21; 13:23-4

Estimates, 1990-1991, main, 13:18-35

Federal-provincial conferences, organizing, 1:33

Publication, Language and Society, 13:27-8, 32-3

Services, disabled persons, accommodating, 13:22-3

See also Canada-United States Free Trade Agreement; Consumer and Corporate Affairs and Government Operations Standing Committee; Organizations appearing; Quebec—Anglophones

#### Official languages policy

Constitutional entrenchment, support, 26:6, 8, 12

Costs, 10:7-8; 17:10, 28; 31:16

Court Challenges Program, 1:51; 2:11-3

Eliminating, unilingualism promoting, 11:5-6, 22-3, 27-8, 33, 39, 44-5

Implementing, government departments/ministers responsible, 13:29-30

Labelling, violations, 2:17

Language of workplace, 1:31

Legislative authority, 11:10

Political mandate, governments receiving, 11:9, 27, 38

Prime Minister, Liberal Party, New Democratic Party, positions, 1:27

# Official languages policy-Cont.

Programs, funding, 1:48-9

Promoting

Federal government role, 9:11-2, 20; 10:8-9; 12:17

See also Official Languages Act

Public awareness/opinion, 1:30; 9:10, 45; 10:30; 11:9; 13:18, 28; 19:22

Quebec position, 11:8-9

Rationale, 9:25

See also Canada-United States Free Trade Agreement; Committees, Parliamentary; Constitution—Meech Lake Accord; Government departments, agencies, boards and commissions

# Official Languages Standing Joint Committee see Committee

#### Olympics

1988 Winter Games, Calgary, Alta., 6:6

#### Ontario

Francophone population, 27:6

Francophones, cultural/community vitality, 14:33-4

French Language Services Act (Bill 8), 14:6, 8-10, 13-4, 24-6 Quebec legislation, comparing, 14:16-8

Government services, French language, 11:41; 27:15

Official bilingualism, declaring, Canadian Parents for French position, 28:14-5, 20

See also Education—French language; Public Service—Anglophone—Bilingual positions

# Ontario municipalities

Bilingual services, providing, requirement, 9:15; 10:5; 11:46-7; 14:30

Unilingual proclamations, 12:9

Alliance for the Preservation of English in Canada role, Canadian Parents for French, countering, 28:6 Committee study, 9:4-46; 10:4-36; 11:4-50; 14:4-35

# Orders of Reference of the House of Commons

Committee membership, 1:3-4

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, 17:3

Official Languages Commissioner Annual Reports 1988, 1:10-1

1989, 12:3

Privy Council Office estimates, 1990-1991, main, 13:3

# Orders of Reference of the Senate

Committee membership, 1:5

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:10-1

# Organization meeting see Procedure and Committee business

# Organizations appearing

Agriculture Department, 24:4-19

Air Canada Corporation, 16:6-23

Alberta Association of Municipal Districts and Counties, 26:4-16

Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:4-20, 22-30, 32-4, 38-50; 27:4-19

Alliance Québec, 10:4-11, 13-24, 26-36; 19:4-28

Association canadienne française de l'Ontario, 14:5-35

Association de la presse francophone, **15**:4-26; **20**:5-7, 13-8, 20-3, 26-31

Organizations appearing—Cont.

Association of Quebec Regional English Media (AQ-REM), 20:7-13, 16, 18-20, 23-6, 30-1

Canada Post Corporation, 8:5-40; 23:4-20, 22-9, 31

Canadian Parents for French, 28:4-27

Canadian Teachers' Federation, 9:24-44

Employment and Immigration Department, 22:23-36

Fédération des francophones hors Québec Inc, **4**:4-29; **9**:4-23; **21**:4-13, 15-22

National Defence Department, 7:14-6, 18-22, 25-30, 32-5

National Health and Welfare Department, 24:19-36

National Revenue Department, 25:4-31

Official Languages Commissioner Office, 1:26-34, 36-8, 40-4, 46-55, 57; 2:6-12, 14-34; 3:38-9; 5:32-4; 6:34-5; 7:35-8; 8:41-3; 9:44-5; 12:6-24, 30; 13:16-34; 15:27-8; 18:4-15, 17-25; 21:22-4; 22:20-2, 50-4; 23:29-31; 25:31-3; 31:32-6

Professional Institute of the Public Service of Canada, 29:4-32

Public Service Alliance of Canada, 30:4-20

Public Service Commission, 26:16-38

Royal Canadian Mounted Police, 22:5-22

Statistics Canada, 3:4-38; 5:4-6, 8-33

Transport Department, 6:21-2, 28-9; 22:36-52, 54

Treasury Board, 17:4-5, 17-8, 21-2, 27-30; 31:6-32, 36

See also individual witnesses by surname

#### Ottawa, Ont. see Air traffic controllers

Ottenheimer, Hon. Senator Gerald R. (PC-Waterford-Trinity; Joint Vice-Chairman)

Canada-United States Free Trade Agreement, 1:36-8, 55

Census 1991, linguistic data, Committee study, **3**:15-6, 36-7; **5**:11-3, 25

Francophones outside Quebec, 3:36-7

Official Languages Act, regulations, draft, tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:14, 16

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:36-9, 53

Procedure and Committee business

Ministers, 13:14, 16

Prime Minister appearing before Committee,

M. (Gauthier), 13:14

Room, 1:39

References, in camera meeting, 16:4

#### Ouellon, Madeleine (Treasury Board)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:30; 31:6-10, 13, 15-6, 18-24, 27-9, 32, 36

#### Parcel delivery see Canada Post Corporation

Paris, Hélène (Professional Institute of the Public Service of Canada)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 29:11-3, 16, 23

#### Parks see National parks

#### Parliament

Bilingualism, 9:34; 11:6-7

See also Bilingualism/linguistic duality

#### Pearcival Hilton, Vicki (Alliance Québec)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 19:11-2, 14-5, 19, 24-5

#### Pelletier, Serge (Joint Committee Clerk)

Official Languages Act, regulations, draft, tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:28-9

# Pellisek, Joe (Professional Institute of the Public Service of Canada)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, **29**:a5-7, 9, 11-8, 21-2, 27, 30-1

#### Pesticides

Information telephone line, bilingual service, 24:8-9

# Petit, Michel (Professional Institute of the Public Service of Canada)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 29:7-9, 12-5, 19-21, 23-7, 29

#### Petrie, Bruce D. (Statistics Canada)

Census 1991, linguistic data, Committee study, 5:22

#### Petro-Canada

Advertising, 20:15, 24, 28

Pinsonneault, Roland (Association de la presse francophone)
Government departments, agencies, boards and commissions,
official languages policy, Committee study, 15:4-6, 10-1,
15, 17-21, 24

PIPS see Professional Institute of the Public Service of Canada

#### Plamondon, Louis (PC-Richelieu)

Constitution, 10:25

Francophones outside Quebec, 1:39-40; 10:25-6

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 1:39-40, 42

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 10:24-6

Procedure and Committee business

Questioning of witnesses, 1:42

Witnesses, 1:42

Quebec, 1:40; 10:24-5

#### Population

Anglophones/francophones, number, 11:22 Languages spoken, learned, "mother tongue", 3:5-6, 9, 12-3, 15-6, 22-4, 26-7; 4:7-8, 12, 17, 21; 5:4-5, 13, 24, 26

#### Post offices

Bilingual offices, locating, 23:29

Closures

Conversion to postal service, Cessford, Craigmillar, Alta., examples, 26:11, 14-5

Due to bilingual staff requirements, predicting, 26:8-9

Franchise/retail outlets, bilingual service, obligations, 8:10-5, 30-5; 17:18-9, 27; 23:13, 23-4, 26; 26:7

Language of service, 8:5, 10, 25-6, 35-6, 38, 41-2; 23:21; 25:31 Acadian community, Nova Scotia, example, 19:21-2; 23:11 Bilingual service, language training, cost, etc., 26:5, 7, 10-1: 27:7

Procedure and Committee business-Cont. Post offices-Cont. Language of service-Cont. Documents-Cont. Providing, 1:36; 2:7, 33-4 Bilingual service, language training, cost...-Cont. 1-800 number, possiblity, 26:10, 13 Requesting, 1:32; 7:9, 34, 38; 9:44 Provincial/territorial capitals, 8:8, 14-5 Tabling, 2:6, 8-10; 11:28 Rural/small communities, special concerns, 23:10-3, 15, Future business, 22:22 17-9, 23; **26**:5, 7, 15 In camera meetings, 16:4-5; 22:4; 23:3 Significant demand, determining, 8:15-6, 18-9, 39-40; Proceeding to, 21:19 23:5-6, 26-8; 26:5-6, 9-10, 12, 26:12-3; 31:14 Information, requesting, 3:21, 26, 31, 35, 38; 4:14-5, 18, 19, 24, Telephone services, other technologies, assisting, 23:13, 28; **5**:4, 19-20, 30; **6**:11; **8**:15, 20; **9**:34-6; **13**:16 16-7, 20, 24 Items of business, 48 hours notice, M. (Ferland), 1:25, agreed Salisbury, N.B., postmistress hiring controversy, 8:22-3; 23:6, to. 9 Joint Chairmen, election Prairie Farm Rehabilitation Administration see Agriculture M. (Bjornson), 1:12, agreed to, 8 Department-Language of service M. (Cools), 1:12, agreed to, 8 Joint Vice-Chairmen Press/media see Newspapers Election Press releases see Government advertising/information M. (Tremblay), 1:12, agreed to, 8 Prime Minister see Official Languages Act-Regulations, draft; M. (Chartrand), 1:13, agreed to, 8 Official languages policy; Procedure and Committee Taking Chair, 12:6; 15:4 **business** Meetings, scheduling, 1:25, 56 Members, substitutes, 12:28 Prince Edward Island see Canada Winter Games, P.E.I. 1991 Ministers Government departments, agencies, boards and Appearance, 31:4-5 commission-Language of service Inviting, 5:17, agreed to, 3; 12:25, 30; 13:13-6, agreed to, 4-5 Privatization see Crown corporations—Language of service Reinviting, 6:11, 32, 35, agreed to, 3; 7:12-3, 30, 33, 38 Privy Council Office Motions Estimates see Official Languages Commissioner Office-Admissibility, 12:25 Estimates; Orders of Reference of the House of Debating, members' right to speak, 12:31-3 Commons Organization meeting, 1:12-26 Prime Minister Procedure and Committee business Appearing before Committee, M. (Gauthier), 12:24-33, out Agenda and procedure subcommittee of order, 4, ruling appealed, 12:27-8, overruled on Establishing division, 5; 13:6-15, withdrawn by unanimous consent, M. (Chartrand), 1:13, as amended, agreed to, 8 Amdt. (Gauthier), 1:13 Motion summoning without certificate previously filed Quorum, M. (Ferland), 1:13-6 with Joint Chairman, 12:26-7 Reports Printing minutes and evidence, M. (Ferland), 1:16, agreed to, First, 2:3-4 M. (Lopez), 2:6, agreed to, 4 Questioning of witnesses Second, 8:3-4, 44-6 Briefing notes, member using, witness confused, 2:13-6 M. (De Bané), agreed to, 8:4 Non-members, 5:33; 9:40-1 Agenda, following, 2:10; 5:33 Order of questioners, 2:25, 28-9 Briefs Replies Appending to minutes and evidence, 18:4, 12, agreed to, 3; Allowing member to respond, 1:42 agreed to, 30:3 Deferring, 1:36; 2:16, 21; 7:27; 8:36-7; 24:34-5 Both official languages, 1:21-3 Written, 1:44-6; 2:7; 3:34; 7:19, 21-2, 34-5; 17:34; 20:31 M. (Gauthier), 1:24, agreed to on division, 9 Rotation, time limit, agreed to, 1:26 Distribution delay, 14:4-5 Witness posing questions, 23:29-30 English/French versions differing, 14:19 English only, 11:4; 20:4 Quorum Meeting and receiving/printing evidence without, agreed French only, 4:4 to, 14:5 Receiving in advance, 16:6; 20:4 Reports to both Houses Budget, House of Commons/Senate contributions, 1:17-8 Chairmen see Procedure and Committee business-Joint First, quorum, draft, adopting, M. (Guay), 1:26, agreed to, 9 Chairmen Correspondence, appending to minutes and evidence, 11:37 Second Documents Draft as amended, adopting, Joint-Chairmen tabling in Both official languages, 5:6-7 both Houses, 16:4

Draft, members receiving in advance, 15:29

Government response, requesting, agreed to, 16:4

M. (Ottenheimer), 1:19-21, agreed to on division, 9

Distribution in advance, 2:9-10

Procedure and Committee business-Cont. Reports to both Houses-Cont. Third Dissenting opinions, appending to report, agreed to, Draft, as amended, adopting, agreed to on division, Government response, requesting, 32:32 Joint Chairmen, authorized to make editorial changes. agreed to, 32:32 Presenting to both Houses, agreed to, 32:32 Room Cameras, disallowing, 10:4 Smoking/non-smoking, 1:38-9 Staff, Library of Parliament researchers, M. (Ferland), 1:16-9. agreed to, 9 Steering committee see Procedure and Committee business-Agenda and procedure Subcommittee Vice-Chairmen see Procedure and Committee business-Joint Vice-Chairmen Votes in House of Commons Meeting adjourning, 12:31-3 Meeting late starting, 18:4 Meeting recessing, 2:13 Votes in Senate Meeting recessing, 2:13 Members absent, 14:19 Witnesses Expenses, Committee paying, M. (Ferland), 1:25, agreed to, 9 Immunity from prosecution, 4:27 Inviting, 1:24-5, 56, agreed to, 9-10; 8:44-6; 15:14 Member consulting at later date, 1:42 Member insulting, allegations, 1:41-2 Presentation, time limit, imposing, 27:4-5 Re-inviting, 3:24, 37-8, agreed to, 3 Selection, balance, 17:34-5; 21:21-2 Summoning, 12:26 See also Chairman, rulings and statements Professional Institute of the Public Service of Canada Bilingualism, language training, members interest, assessment, 29:4, 17-8 Job related courses, training, language of choice, availability, Job related instruments, manuels, provided in both official languages, 29:8, 16 Job positions Bilingual imperative staffing, members position, 29:5-6, 9, 13-5, 17, 22, 24 Language designation process, review, 29:6-7, 9, 13, 17 Opportunity for advancement, 29:15-6, 29 Preferential treatment, anglophones/francophones, 29:30-1 Language of service to public, need, 29:6-7 Language of workplace, 29:16 Regulations, 29:8-9 Language training Access, 29:8, 16, 20, 25 Maintaining, upgrading, 29:7-9, 22-3, 25

See also Professional Institute of the Public Service of

Canada—Bilingualism

Mandate, 29:19-20

Professional Institute of the Public Service...—Cont. Official Languages Act Position, 29:18-9 Regulations, draft, implementation, impact, PIPS members position, 29:13, 21, 24; 30:13 Official Languages Commissioner, PIPS members position, 29:26 Origins, representation, 29:4, 20 Survey, response, findings, follow-up, etc., 29:5-6, 10, 12-20, 22-3, 28-32 Translation service, quality, 29:9 See also Organizations appearing Provinces see Courts; Minorities, linguistic; Official Languages Act; Quebec-Anglophones-Language policy Provincial capitals see Government departments, agencies, boards and commissions—Language of service; Post offices-Language of service Pryor, Ed (Statistics Canada) Census 1991, linguistic data, Committee study, 3:14 PSAC see Public Service Alliance of Canada Public Service Advancement, unilingual employees, 26:23 Affirmative action programs, 11:42 Anglophone/francophone representation, Ontario, 11:43 Bargaining agents, collective bargaining sessions, Official Languages Act application, 30:5, 7-8; 31:12 Bilingual positions Designation, Treasury Board role, 31:26-8 Designated, 1500 to 3000 new positions, Public Service Commission resource implications, 26:17, 19-24, 27 Bilingual capability, maintaining, 26:37 Candidates, refusing to undergo language training, 26:36 Francophones, additional, hiring, 27:7-8, 13 Imperative/non-imperative staffing, 26:35 Incumbency rights, 26:25-6 Official Languages Act compliance/other considerations, accommodating, 9:10; 13:31-2; 17:10, 28-30; 19:18-9, 21-2; 21:10-2 Unilingual anglophone incumbents, impact, 26:24-5, Number, Ontario, 14:25 Recruiting, staffing, 30:6, 10, 19; 31:23-4, 32 Bilingualism bonus, 26:28-9; 30:16-7; 31:36 Bilingualism, classification method, 3:23 Hiring, anglophone/francophone participation rate, 1:35-6, 45; 11:9-13, 43; **12**:20; **17**:12-4; **18**:12-3, 23-4; **19**:9, 13-4, 18; 21:24 Quebec, 12:17-8, 20 Job positions Bilingualism requirement, determining, 2:31; 11:15; 12:22-3 Imperative/non-imperative staffing, 26:30; 30:15 Imperative staffing, 29:14, 24; 30:6, 9-10, 14-5; 31:33 Language classification, labels, 24:13 Language of service to public, public position, 29:10; 30:6 Language of workplace, 12:20-1; 17:12-4, 30-1; 18:12-5; 21:24 New Brunswick, 2:9-10 Regulations, 29:8

Public Service-Cont.

Language training programs, 1:49; 12:15-7; 30:6, 18-9; 31:33

Access, 29:8; 30:14, 20; 31:12-3

Diagnostic pre-test, 13:21-2

Maintaining, upgrading, 29:7-8, 25; 30:6, 9, 15, 17-9

Waiting lists, 29:8, 20; 31:12-3

Managers, second language

Policy, 29:15

Proficiency, use, 2:14-5, 18

Mandate, 30:6

Official Languages Act application, 30:4

Recruitment, total numbers per year, 26:21

Unilingual positions, 2:15-6

#### Public Service Alliance of Canada

Members, Official Languages Act application, 30:4, 7

Official Languages Act, recommendations, 30:5-6

Representation, members, Official Languages Act affecting, 30:4, 7, 12-3

See also Organizations appearing

#### **Public Service Commission**

Bilingualism, performance rating, 26:27

Budget, overall, \$125 million, 26:38

Language of service to public, complaints filed with Official Languages Commissioner Office, 26:18

Language training programs, on-going, necessity, 26:28-30, 36

Career progress issue, 26:28

Crown corporations, elegibility, 26:37

Regional offices, capabilities, 26:29-30

Decentralization, option, 26:32-3

Language training waiting list, National Capital Region, 26:20, 21, 24, 31-4

Backlog, clearing, cost, 26:36-7

Recruitment

Advertising, minority press, 26:18

Alberta, 26:31

Candidates rights, Public Service Employment Act stipulations, 26:17

Crown corporations, excluded, 26:17-8

Language profiles, candidates meeting, 26:28

Staff, anglophone/francophone percentage, 26:23

See also Organizations appearing

#### Quebec

Anglophones

Complaints, Alliance Quebec/Official Languages Commissioner Office receiving, 10:33-4; 19:12

Cultural/lobby groups, funding, 1:45

Number, decreasing, 10:10, 20

Rights, other provinces comparing, Premier Bourassa statement, 10:9-10, 21-2

Status, 11:40-1

See also Agriculture Department—Employees; Francophones outside Quebec; National Health and Welfare Department—Employees; National Revenue Department—Customs and Excise; Quebec—Visible minorities—National Assembly—Public Service;

Equality Party, Alliance Québec relationship, 10:35-6

Language policy

Courts, legislature, brochures, Bill 101, 10:22-3 Health, social services, Bill 142, 10:11-2, 14, 23

Signs, Bill 178, 9:16, 32; 10:6, 24-5, 28-9

Quebec-Cont.

Language policy—Cont.

Signs, Bill 178-Cont.

Constitution, Meech Lake Accord, relationship, 10:16-7 Official Languages Commissioner position, 2:25-6

Other provinces, reaction, 14:24-6

Supreme Court ruling Dec. 15/88, Constitution notwithstanding clause invoking, 1:40-2; 2:31

Visible minorities, anglophone, 1:46

National Assembly, unilingual anglophone representatives, 2:26-7

Official bilingualism, Bill 101, Bill 178, rejecting, 27:16-7 Official Languages Act, Premier Bourassa acceptance, authority, 27:16

Population, ethnic origins, 3:20-1, 26

Public Service, anglophone participation, 3:32; 12:7; 19:13-4

Schools, religious differentiation, eliminating, 10:12

Separation, "when" not "if", APEC President Leitch remarks, 27:8, 14-5, 18

Official Languages Act, future, 27:15

See also Agriculture Department—Language of service; Air Canada Corporation—Advertising; Air traffic controllers; Automobile safety; Employment and Immigration Department—Language of service; Government departments, agencies, boards and commissions—Language of service; Minorities, linguistic—Rights; Official Languages Commissioner—Annual Reports; Official languages policy; Ontario—French Language Services Act; Public Service—Hiring

Quebec City, Que. see Airports/airlines—Language of service

#### Quebec municipalities

Bilingual services, providing, 9:15-7 Unilingual declarations, 9:23

## Rail passenger service

Language of service, 18:9; 28:7

Rainboth, Peter L. (Official Languages Commissioner Office)
Census 1991, linguistic data, Committee study, 3:38-9
Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 2:34

RCMP see Royal Canadian Mounted Police

# Reform Party

Platform, representation, 10:29-30

See also Official Languages Act-Regulations, draft

### Regional Industrial Expansion Department

Employees, anglophone/francophone, 11:16-7

Regulations see Official Languages Act

Religion see Quebec-Schools

Rendezvous see Canadian Parents for French-Education

#### Reports to both Houses

First, Committee quorum, 1:5-7

Second, Official Languages Act, regulations, draft, tabling in House of Commons, 16:3

Third, Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, 32:3-29

Revenue Canada see National Revenue Department

Reynolds, Louis (Treasury Board)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:17-8, 22, 27

Ricard, Guy (PC-Laval)

Official Languages Act, regulations, draft, tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:9-10

Procedure and Committee business, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:9-10

Rigaud College see National Revenue Department—Customs and Excise

Robichaud, Hon. Senator Louis-J. (L-L'Acadie-Acadia)

Air Canada Corporation, 15:14-6, 22

Alliance for the Preservation of English in Canada, 27:17-8; 28:19

Bilingualism/linguistic duality, 14:26

Border crossings, 25:12

Canada Post Corporation, 8:21-3

Canadian Airlines International, 15:16

Canadian Parents for French, 28:19-20

Census 1991, linguistic data, Committee study, 4:9-11, 23-4

Francophones outside Quebec, 4:23

Government departments, agencies, boards and commissions, 17:23-4

Official languages policy, Committee study, 15:14-6, 22; 17:23-4

Minorities, linguistic, 14:26

National Revenue Department, 25:12-4, 28-30

Newspapers, 28:19-20

Official Languages Act, regulations, draft

Public communications and services, Committee study, 17:21, 23-5; **25**:12-4, 19-20, 28-30; **27**:4-5, 17-8; **28**:18-21, 26, 28; **30**:17-8

Tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:11, 15

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 8:20-3, 25-6

Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:30, 32-3

Ontario, 14:26; 28:20

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 14:24, 26

Post offices, 8:22-3

Press/media, 28:19-20

Procedure and Committee business

Information, 4:24

Ministers, 13:15

Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:11, 15

Witnesses, 27:4-5

Public Service, 30:17-8

Quebec, 27:18

References, in camera meetings, 16:4-5

Robinson, Svend J. (NDP-Burnaby-Kingsway)

Canada-United States Free Trade Agreement, 2:17-8

Governor General, 2:18-9

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 2:6,

Official Languages Commissioner Office, 2:19-21

Robinson, Svend J.-Cont.

Official languages policy, 2:17

Procedure and Committee business

Documents, 2:6

Prime Minister appearing before Committee,

M. (Gauthier), 13:11, 15

Questioning of witnesses, 2:21

Public Service, 2:18

Rodocanachi, John (Transport Department)

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 6:21-2

Roussel, Wilfred (Association de la presse francophone)

Government departments, agencies, boards and commissions, official languages policy, Committee study, **15**:7-8, 12-6, 18-9, 23-6

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, **20**:7, 13-8, 20-3, 27-9, 31

Royal Canadian Mounted Police

Bilingualism bonus, application, Federal Court decision, etc., 22:15-8; 26:26-7; 28:14; 31:5, 18-20

Brief, English only, 1:24

Detachments, small communities, bilingual designated positions, impact, 27:7

Language of service

Complaints, 22:11-4, 18-20

Significant demand, determining, 22:5-7, 18-9

Language of workplace, 22:14

Language training, 22:8-11

Linguistic minority groups, relationship, 22:15

Members, anglophone/francophone participation, 22:9

Official Languages Act, regulations, draft, implementing, 22:5, 7-10, 15, 20-2

Recruiting, 22:8, 10

Civilian, Public Service Commission responsibility, 26:18 Western provinces, bilingualism requirement, 26:7

Senior/management positions, bilingual requirement, **22**:11 See also Organizations appearing

Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism (1968) see Laurendeau-Dunton Commission (1968)

Rural Canada see Post offices-Language of service

Safety see Airports/airlines; Automobile safety; Health and safety; Transport Department

Salisbury, N.B. see Post offices

Samson, Cid (NDP-Timmins-Chapleau)

Air Canada Corporation, 18:19

Alliance Quebec, 19:19

Canadian Broadcasting Corporation, 19:19

Employment and Immigration Department, 18:19

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 18:19-20: 19:18-20

Public Service, 19:18-9

Saskatchewan see Minorities, linguistic—Rights

Saskatoon, Sask. see Canada Summer Games

#### Sault Ste. Marie, Ont.

Unilingual proclamation, 9:9; 14:6-7, 31

Canadian Union of Public Employees conference, impact, 10:11

Schools see Education; Quebec

#### Science

Publications, 12:21

Second language training see Language training

Secretary of State see Committee—Ministers; Official Languages Act

#### Secretary of State Department

Japanese Canadians redress program, advertising, 15:8-9 See also Education—Federal-provincial agreements

Significant demand see Government departments, agencies, boards and commissions; Government services—Official language minorities; National Revenue Department—Customs and Excise; Official Languages Act; Post offices—Language of service; Royal Canadian Mounted Police—Language of service

Signs see Quebec-Language policy

#### Sobeski, Pat (PC-Cambridge)

Air Canada Corporation, 16:16-7, 20 Canada Post Corporation, 8:28-9

Committee, 8:45

Government departments, agencies, boards and commissions, 17:28-9

Official languages policy, Committee study, 16:16-7, 19-20 National Defence Department, 7:22-4

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:28-9

Official Languages Commissioner Annual Report, 1988, 7:22-3; 8:28-9, 38, 45

Official languages policy, 17:28

Post offices, 8:38

Procedure and Committee business, witnesses, 8:45

Public Service, 17:28

References, in camera meeting, 16:4; 32:30-2

Social services see Quebec-Language policy

Soucie, Rolande (Association canadienne française de l'Ontario) Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 14:5-35

Souvenirs de voyage see Laurendeau, André

Sports see Canada Summer Games, Saskatoon 1989; Canada Winter Games, P.E.I. 1991; National Health and Welfare Department—Language of service

Stanger, Norman (Alberta Association of Municipal Districts and Counties)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 26:4-16

#### Statistics Canada

Chief Statistician, witness, Parliamentary committees, 5:21 Regional offices, municipalities assisting, 3:32-4; 4:15 Research, Member of Parliament request, 5:20 See also Census 1991; Literacy; Organizations appearing Steering committee see Procedure and Committee business— Agenda and procedure subcommittee

Stroll, Charlie (Agriculture Canada)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study. 24:6, 9-13, 16

Studies and inquiries see Committee studies and inquiries

Summer Games see Canada Summer Games

Sunshine coast see Education—Immersion programs

## Supply and Services Department

Advertising Management Group, role, 15:9

Supreme Court of Canada see Minorities, linguistic—Rights; Quebec—Language policy

Surveys see Professional Institute of the Public Service of Canada

Taxpayers see Education-Immersion programs

Teachers see Education

Technology see Government departments, agencies, boards and commissions—Language of service; National Revenue Department—Customs and Excise—Taxation; Post offices—Language of service

Telephone services/systems see Agriculture Department— Language of service; Government services; National Health and Welfare Department—Language of service; National Revenue Department—Customs and Excise—Taxation; Pesticides; Post offices—Language of service

Territorial capitals see Government departments, agencies, boards and commissions—Language of service; Post offices—Language of service

Thériault, Aurèle (Fédération des francophones hors Québec Inc.)

Official Languages Act regulations, draft, public communications and services, Committee study, 21:8-9, 12-3, 16-9

Thérien, Marc (Official Languages Commissioner Office)
 Official Languages Act regulations, draft, public communications and services, Committee study, 18:24
 Official Languages Commissioner Office estimates, 1990-1991, main, 13:31-2

Thivierge, André (Association de la presse francophone)
Government departments, agencies, boards and commissions,
official languages policy, Committee study, 15:20-1
Official Languages Act regulations, draft, public

communications and services, Committee study, **20**:14-5, 21-2, 26-31

Thorkelson, Scott (PC—Edmonton—Strathcona) References, *in camera* meeting, 16:4-5

Tittley, R. (National Revenue Department)
Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 25:20

Tousignant, Louis (Agriculture Department)
Official Languages Act, regulations, draft, public
communications and services, Committee study, 24:4,
6-11, 13, 17-8

#### Translation services

Goods and services tax, impact, 2:10-3

See also Employment and Immigration Department; Professional Institute of the Public Service of Canada

#### Transport Department

Employees, anglophone/francophone participation, 6:7-9, 19-20, 23-5, 27-8, 30-3, 35

Language of service, 6:6-7

Complaints, 22:52

Language of workplace, 6:8-9, 25, 29, 35; 11:17

Official Languages Act, regulations, draft, implementing, 22:38-42, 45, 47-8, 51-2

Organization, official languages policy, performance, relationship, 6:4-5, 33-4

Safety instructions, bilingual, 12:22

See also Airports/airlines—Regulations; Automobile safety; Official Languages Act (Bill C-72) (2nd Sess., 33rd Parl.); Organizations appearing

#### Travel services

Concessionaires, language of service, 17:6, 9, 16; 21:23

#### Treasury Board

Bilingual services, symbol identifying availability, 1:28 National/international events, organizing, *Welcome* brochure, 2:9

See also Official Languages Act; Organizations appearing; Public Service—Bilingual positions

Treasury Board President see Committee—Ministers; Official Languages Act

#### Tremblay, Hon. Senator Arthur (PC-Les Laurentides)

Air Canada Corporation, 15:17-9, 24

Canadian Parents for French, 28:21, 27-8

Education, 28:21, 24

Francophones outside Quebec, 15:19

Government departments, agencies, boards and commissions, 17:22-3

Official languages policy, Committee study, 15:16-9, 24, 29 Newspapers, 15:17-8

Official Languages Act, regulations, draft

Public communications and services, Committee study, 17:21-3; 26:9-10, 25, 27-9; 28:21-2, 24, 27-8

Tabling in House of Commons, Prime Minister appearing before Committee, M. (Gauthier), 13:13

Post offices, 26:9

Procedure and Committee business

Agenda and procedure subcommittee, M. (Ferland), 1:14-5 Budget, 1:18

Documents, M. (Ottenheimer), 1:21

Joint Vice-Chairmen, M., 1:12

Ministers, 13:13

Organization meeting, 1:12, 14-5, 18, 21

Prime Minister appearing before Committee,

M. (Gauthier), 13:13

Reports to both Houses, 15:29

Staff, M. (Ferland), 1:18

Public Service Commission, 26:27

References, in camera meetings, 32:30-2

#### Trials see Courts

#### Trudeau, Right Hon. Pierre see Miscellaneous Estimates Standing Committee (1st Sess., 32nd Parl.)

#### United Kingdom

House of Lords, French language use, 11:45-6

Val d'Or, Que. see National Health and Welfare Department— Language of service

# Van De Walle, Walter (PC-St. Albert; Joint Vice-Chairman)

Air Canada Corporation, 16:10-1

Air traffic controllers, 17:33; 22:42-3

Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:41-2

Association canadienne française de l'Ontario, 14:21, 23-4

Bilingualism/linguistic duality, 21:13-4

Bus industry, 22:42

Canada Post Corporation, 8:16; 23:18-20

Canadian Armed Forces, 7:13-6

Census 1991, linguistic data, Committee study, 3:11-4

Chairman, rulings and statements, Prime Minister, motion summoning without certificate previously filed with chairman, 12:26-7, not in order; ruling appealed, 12:28, overruled on division

Francophones outside Quebec, 20:22

Government departments, agencies, boards and commissions, 17:32-3; 18:21; 19:23, 25; 20:21-3

Official languages policy, Committee study, 16:10-1

Government services, 30:16; 31:16-7, 24-5

Members of Parliament, 26:30

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 17:32-4; 18:21-2; 19:22-5; 20:21-3; 22:18-9, 42-3; 23:17-20; 26:10-2, 29-31, 33-4; 29:14-7, 22, 27, 31; 30:16-7; 31:16-7, 24-6

Official Languages Commissioner, 29:27

Annual Report, 1988, 1:52-3; 7:13-6; 8:14-6

Official Languages Commissioner Office, 1:52-3

Official languages policy, 31;16

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:20-1; 10:27-30; 11:40-2; 14:21, 23-4

Population, 3:12-3

Post offices, 8:14-6; 23:17-9; 26:10-2

Procedure and Committee business

In camera meetings, proceeding to, 21:19

Information, 8:15

Members, substitutes, 12:28

Motions

Debating, 12:31-3

Witness being summoned without certificate previously filed with chairman, 12:26-8

Prime Minister appearing before Committee,

M. (Gauthier), 12:25-33

Reports to both Houses, second, 15:29

Votes in House of Commons, meeting adjourning, 12:32-3 Witnesses, selecting, 21:21-2

Professional Institute of the Public Service of Canada, 29:14-6

Public Service, 30:16-7

Public Service Commission, 26:29-31, 33-4

Quebec, 10:28; 11:40

References

In camera meeting, 16:4; 32:30-2

Joint Vice-Chairman, taking Chair, 12:6; 15:4; 21:4

Reform Party, 10:29

Royal Canadian Mounted Police, 22:18-9

#### VIA Rail Canada Inc.

Advertising, 15:7

Language of service, 19:27; 22:45-6

Visible minorities see Official Languages Commissioner Office—Employees; Quebec

#### Volunteer/charity organizations

Language of service, 1:44

#### von Baeyer, Cornelius (Treasury Board)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 31:14-9, 29, 31

#### Waddell, Ian (NDP-Port Moody-Coquitlam)

Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:25-6

Alliance Quebec, 11:44

Bilingual Today, French Tomorrow, 11:24-5

Greater Vancouver Regional District, B.C., 11:26-7

Official languages policy, 11:27-8, 44

Ontario, 11:43

Ontario municipalities, unilingual proclamations,

Committee study, 11:24-8, 37, 42-4 Procedure and Committee business, document, 11:28

Public Service, 11:42-3

#### Weiner, Harvey (Canadian Teachers' Federation)

Ontario municipalities, unilingual proclamations, Committee study, 9:35, 41-2

Welcome brochure see Treasury Board

Western provinces see National parks; Royal Canadian Mounted Police—Recruiting

#### Wightman, David (Transport Department)

Official Languages Act, regulations, draft, public communications and services, Committee study, 22:40-6, 49-50

Winter Games see Canada Winter Games, P.E.I. 1991

Witnesses see Organizations appearing and individual witnesses by surname

Women see Official Languages Commissioner Office— Employees

Wood, Hon. Senator Dalia (L—Montarville; Joint Chairman)
Official Languages Commissioner Annual Report, 1988,
2:21-2, 24-5

Official Languages Commissioner Office, 2:21-2, 24-5

Procedure and Committee business

Agenda and procedure subcommittee, report, 2:6

Agenda, following, 2:10

Briefs, both official languages, 1:22

Budget, House of Commons/Senate contributions, 1:18

Documents

Both official languages, M. (Ottenheimer), 1:20

Providing, 1:36; 2:33-4

Tabling, 2:6

Organization meeting, 1:12-3, 18, 20, 22

Questioning of witnesses

Briefing notes, 2:13

Order of questioners, 2:25, 28-9

Replies, 1:42, 46

Rotation, 1:26

Room, smoking/non-smoking, 1:38-9

Staff, Library of Parliament researchers, M. (Ferland), 1:18

Vice-Chairmen, election, 1:12

Votes in House of Commons, meeting suspending, 2:13

Votes in Senate, meeting suspending, 2:13

Witnesses, inviting, 1:56

#### Youth

Bilingual capability, increasing, 26:19

1-800 number see Post offices—Language of service





Waddell, lan (NPD-Port Moody-Coquitlam)

Alliance for the Preservation of English in Canada, II:25-8,

Alliance Quebec, II:44

Bilingual Today, French Tomorrow, livre de Jock Andrew, 11:24-5

Dualité linguistique, 11:26-7

Langues officielles, 11:26-7

Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, étude, II:24-8, 42-4

Weiner, Harvey (Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants)

Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, étude, 9:35, 41-2

Wightman, David (ministère des Transports)

Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public», examen, 22:40-6, 49-50

Wood, Phon. Dalia, sénatrice (L-Montarville, Québec; coprésidente)

Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, étude, **2**:21-2, 24-5

Commissariat aux langues officielles, 2:21-2, 24-5
Voir aussi Coprésidents du Comité—Élections

Van De Walle, Walter—Suite Langues officielles—Suite Document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des l'

concernant l'emplot de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public», examen, 17:32-4; 18:21-2; 19:22-5; 20:21-3; 22:18-9, 42-3; 23:17-20; 25:10-2 90-31 33-4; 29-14-7 22 27 31 30:16-7;

**31**:10-7, 24-6; **32**:30-1 **31**:10-7, 24-6; **32**:30-1 **31**:10-7, 24-6; **32**:30-1

Langues officielles, Loi, **29**:27 Ainorités linguistiques, **20**:22-3

Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, étude, 9:20; 10:27-30; 11:40-2; 14:21, 23-4

Parti réformiste du Canada, 10:29 Postes, services, 8:14-6; 23:17-20; 26:11

Postes, services, 8:14-6; 23:1/-20; 26: Québec, 10:27-8

Recensement de 1986, 3:12-3 Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:11-4 Règlements, avant-projet, 17:33-4; 18:21-2; 20:22-3; 26:10-2;

30:16; 31:16-7, 24-6 Société canadienne des postes, 8:16; 23:19 Voir aussi Vice-présidents du Comité—Élections

Vancouver métropolitain, C.-B. Voir Dualité linguistique

VIA Rail
Services an public, hilinguisme, plaintes, processors, 22-4

Services au public, bilinguisme, plaintes, processus, 22:45-6 Vice-présidents du Comité

Elections Ottenheimer, 1:12-3 Van De Walle, 1:13

von Baeyer, Cornelius (Conseil du trésor)

Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public», examen,

31:14-9, 29, 31

Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de

Tittley, R. (ministère du Revenu national)

Document intitulé: «Avant-projet de réglement

Langues officielles—Suite Travaux du Comité-Suite

```
chap. 31), 15:4-29; 16:6-25
                                   chap. 31), 16:4, 10-1
     sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 1e suppl.,
                                                                          sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4º suppl.,
Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi
                                                                      Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi
                           Langues officielles, 19:23-5; 20:21
                                                                                                               Langues officielles
                                                                              Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:16-35
                                               18 'L-+1:67
 Institut professionnel de la Fonction publique du Canada,
                                                                                                         26-91:81:68-9:71 6861
                                                                                     9+-3:8 '8:-+:4 '5:-+:9 '+:-9:2 '2-92:1 '8861
                    Gendarmerie royale du Canada, 22:18-9
                                                                             Commissaire aux langues officielles, rapport annuel
            Fédération des francophones hors Québec, 9:20
                                                                                                                Travaux du Comité
                        Défense nationale, ministère, 7:13-6
        Commission de la fonction publique, 26:29-31, 33-4
                                                                              Services au public, bilinguisme, situation, 22:39-42
                Commissariat aux langues officielles, 1:52-3
                                                                                             Videocassettes, utilisation, 22:43-4
                              étude, 1:52-3; 7:13-6; 8:14-6
                                                                                      Langues officielles, application, 6:16, 22-3
  Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988,
                                                                                                               Passagers, sécurité
                                        7-61:0£, smeingnili8
                                                                                                          Passagers, sécurité
                                                                            Voir aussi sous le titre susmentionné Compagnies et
                                             Autobus, 22:42
       Association canadienne française de l'Ontario, 14:23
                                                                                        Réglementation, répercussions, 22:44-5
                                                                                 Lignes aériennes étrangères, application, 22:46
Alliance for the Preservation of English in Canada, II:40-1
                                        Air Canada, 16:10-1
                                                                                                               Langues officielles
                                                                                        Contrôle, système, modernisation, 6:24-5
                                          Aéroports, 22:42-3
                                                                                                           distribution, 6:13-5
       Van De Walle, Walter (PC-St-Albert; vice-president)
                                                                        Compagnies, documents dans les deux langues officielles,
                                               1021200000
                                                                                               utilisation, comparaison, 22:45
        Trudeau, le très hon. P.E. Voir Constitution-Clause
                                                                      Avions de 20 sièges et plus et avions de moins de 20 sièges,
                                                                                                  Anglais, langage courant, 6:16-8
                                               Leducation
                                                                                                                Transports aeriens
      Plaintes-Affaires; Québec-Anglophones-Droit à
      Tribunaux. Voir Commissariat aux langues officielles-
                                                                                                                      suiomai
                                                                      Transports, ministre. Voir Comité-Ministres, comparution;
                     Reglements, avant-projet, 17:21-3; 26:9
                                             Médias, 15:17-8
                                                                                                    Reglementation; Temoins
                                                                      Voir aussi Automobiles-Rappel; Langues officielles, Loi-
       Langues officielles, Loi, réglementation, étude, 13:13
                                                                                                     Fradition anglophone, 6:8-9
                    1-06:35 ;8-72 ,42 ,2-12:82 ;9-72 ,6:32
                                                                                                                Portée, 22:38-9
 présentation de services au public», examen, 17:21-3;
                                                                                                             Description, 6:6-7
officielles dans les communications avec le public et la
   concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues
                                                                                                               Services au public
                                                                                         Représentation équitable, 6:7, 23-4, 30-4
          Document intitulé: «Avant-projet de réglement
                                  chap. 31), 15:16-9, 24
                                                                                 Keglements, avant-projet, répercussions, 22:37-8
     sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4º suppl.,
                                                                                                               Nombre, 22:52-3
Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi
                                                                                                                 Nature, 6:11-2
                                  Langues officielles, 28:21-2
                                                                                                                         Plaintes
               Commission de la fonction publique, 26:27-9
                                                                                                    Operations, complexite, 6:4-5
                   Seance d'organisation, 1:12, 14-5, 18, 21
                                                                                                                   Mandat, 22:37
                                                                               Langues officielles, programme, 6:5-6, 8, 25-9, 31-5
                                              Comité, 15:29
                                                                                       Employes, recrutement, processus, 6:18-20
                Canadian Parents for French, 28:21, 24, 27-8
                                                                                                             Transports, ministère
                                         Air Canada, 15:18-9
                                                  (nepec)
                                                                                  Taxe sur les produits et services-Formation
    Tremblay, Phon. Arthur, senateur (PC-Les Laurentides,
                                                                       Traduction. Voir Défense nationale, ministère-Documents;
                                                                                         TPS, Voir Taxe sur les produits et services
  Recensement de 1991, aspects linguistiques, 3:4-40; 4:4-29;
                                                                                                            24:4, 6-11, 13, 17-8
                          SE-tit1 105-ti11 195-ti01 19t-ti6
                                                                     public et la présentation de services au public», examen,
Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation,
                                                                           langues officielles dans les communications avec le
            Langues officielles, Loi, réglementation, 13:6-16
                                                                        règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des
                                        7-08:78:198-1:18
                                                                         Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de
     707-+39; 76-+38; 77-+-19; 28:4-28; 29:4-32; 30:4-20;
                                                                                    Tousignant, Louis (ministère de l'Agriculture)
     19:4-28; 20:4-31; 21:4-24; 22:5-54; 23:4-32; 24:4-36;
  présentation de services au public», 17:5-35; 18:4-25;
                                                                     public et la présentation de services au public», examen,
officielles dans les communications avec le public et la
                                                                           langues officielles dans les communications avec le
   concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues
                                                                        règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des
```

(L.R.C.(1985), 4e suppl., chap. 31), 16:4 l'article 30 de la Loi sur les langues officielles Alliance Quebec, 10:4-11, 13-24, 26-36; 19:4-27 Langues officielles, communications, étude en vertu de 61-4:72:08-86, 4-26, 08-52 Thorkelson, Scott (PC-Edmonton-Strathcona) Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:4-20, Alliance de la Fonction publique du Canada, 30:4-20 15-92, 2-12 presentation de services au public», examen, 20:14-5, 91-+:97 Alberta Association of Municipal Districts and Counties, officielles dans les communications avec le public et la concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues Air Canada, 16:6-23 Document intitulé: «Avant-projet de réglement Agriculture, ministère, 24:4-19 Témoins chap. 31), 15:20-1 sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4c suppl., Commissariat aux langues officielles, étude, 2:10-3 Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi Formation linguistique et traduction, répercussions, Langues officielles Taxe sur les produits et services (TPS) Thivierge, André (Association de la presse francophone) 24:6-7, 9-13, 16 public et la présentation de services au public», examen, public et la présentation de services au public», examen, langues officielles dans les communications avec le langues officielles dans les communications avec le règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Stroll, Charlie (ministère de l'Agriculture) Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:31-2 étude, 13:31-2 etc.; Temoins Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1989, Voir aussi Comité-Témoins-Comparution, convocation, Thérien, Marc (Commissariat aux langues officielles) Statisticien en chef, comités parlementaires, comparution, 6-91 '8-21 '6-8:17 Municipalités, renseignements, sources, consultations, 3:32-4 public et la présentation de services au public», examen, Langues, utilisation, enquête, 3:15-6 langues officielles dans les communications avec le Fausseté, discrimination, 4:12-3 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitule: «Avant-projet de Quebec, collaboration, 4:12 Enrichissement, Fédération des francophones hors Thériault, Aurèle (Fédération des francophones hors Québec) Données Transports, ministre, 6:4-15, 17-28, 31-4 Statistique Canada Transports, ministère, 6:21-2, 28-9; 22:36-52, 54 Statistique Canada, 3:4-38; 5:4-6, 8-33 91-+:97 public et la présentation de services au public», examen, Société canadienne des postes, 8:5-40; 23:4-20, 22-9, 31 langues officielles dans les communications avec le Santé nationale et Bien-être social, ministère, 24:19-36 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Revenu national, ministère, 25:4-31 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de 78-t:67 (satiuno) pur Institut professionnel de la Fonction publique du Canada, Stanger, Vorman (Alberta Association of Municipal Districts Gendarmerie royale du Canada, 22:5-22 ZZ-S1 'E1-t:1Z Billinguisme, existence, 24:27 Fédération des francophones hors Québec, 4:4-29; 9:4-23; Sport amateur tt-t7:6 Sous-comité du programme et de la procédure. Voir Comité Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants, Emploi et Immigration, ministère, 22:23-36 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Défense nationale, ministre, 7:4-14, 16-8, 22-3, 25, 27-8, 31-3, Soucie, Rolande (Association canadienne française de l'Ontario) Défense nationale, ministère, 7:14-6, 18-22, 25-30, 32-5 brojet-Repercussions Président et ministre d'Etat (Finances), 17:5-35 Regional English Media-Ministères; Règlements, avantfrancophone-Ministères; Association of Quebec Conseil du Trésor, 17:14-5, 17-8, 21-2, 27-30; 31:6-10, 12-32, Voir aussi Air Canada-Publicité; Association de la presse Commission de la fonction publique, 26:16-38 Privatisation, répercussions, 1:34 Groupes linguistiques, participation, déséquilibre, 1:35 18:4-15, 17-24; 21:22-4; 22:20-2, 50-4; 23:29-31; 25:31-3; Sociétés de la Couronne 8:11-3: 6:11-2: 15:0-51: 30: 13:10-31: 12:51-8: 10:55-1: 18-52; 77: 2:6-12, 14-34; 3:38-9; 5:32-4; 6:34-5; 7:35-8; Société Radio-Canada. Voir plutôt Radio-Canada Commissariat aux langues officielles, 1:26-34, 36-8, 40-4, Canadian Parents for French, 28:4-28 Règlements, avant-projet-Consultations, processus; 18-20, 23-6, 30-1 Voir aussi Langues officielles, Loi-Nouvelle Loi; Association of Quebec Regional English Media, 20:7-13, 16, Statistiques, modifications, 8:24 16-32, 26-31 Siège social, employés bilingues, proportion, 8:16-7, 36 Association de la presse francophone, 15:4-26; 20:5-7, 13-8, Temoins-Suite Socièté canadienne des postes-Suite

Association canadienne française de l'Ontario, 14:5-35

Processus, modifications, répercussions, 8:36-7	Voir aussi Témoins
Nombre, 8:26-8, 41; 23:8-9, 19-20	Taille et portée, 24:19-21
Contenu, 8:20	Téléphone, utilisation, 24:30-1
Augmentation, 8:43	Inspections, gratuité, 24:33
Plaintes	Demande de 5%, 24:24, 34-6
S:8 ,1sandat, 9:5	Allophones, situation, 24:31
Services au public, 8:8	Aliments et eaux, analyses, 24:33-4
Résultats, 8:29	Services au public
Représentation équitable, 8:9, 18, 30, 38-9, 42-3	Postes, profils linguistiques, 24:25, 28-9, 31-2
Objectifs, prévisions et échéancier, 8:17-8, 26	Plaintes, nombre, 24:29-30)
Langue de travail, 8:8-9, 18, 37-8, 42	Voir aussi sous le titre susmentionné Division
Initiatives, progrès, 8.5-11	Rôle, 24:21-4
Gestion, 8:28-9	Réglementation, coûts, 24:32-4
Eléments, détails, 8:20	Budget, 24:27
Coûts, 8:19	Langues officielles
Cadres, bilinguisme, pourcentage, 8:20	officielles
Langues officielles, programme	Voir aussi sous le titre susmentionné Division des langues
Respect, 8:41	Promotion, criteres, 24:26
Réglementation, 23:5-11, 13-4, 17, 24-5	Nombre, 24:24-5, 34
Langues officielles, Loi	Anglophones québécois, embauche, 24:35
Francophones, participation, diminution, 8:21-2	Employes
Formation linguistique, 8:23-3-5	répartition, 24:26-8
Embauche, recrutement, 8:22-3	Division des langues officielles, employés, nombre et
Membres et titres, 8:19	Bureaux, nombre et emplacement, 24:25-6
Fonctions, 8:7	anté nationale et Bien-être social, ministère
Comité directeur des langues officielles	
programme—Cadres	Règlements, avant-projet, 18:19-20
Voir aussi sous le titre susmentionné Langues officielles,	Radio-Canada, 19:19-20
Prime, 8:39	<b>18</b> :18-50; <b>18</b> :18-50
Critères, <b>23</b> :24	public et la présentation de services au public», examen,
Ancienneté, comparaison, rapport, 8:39-40	règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le
Bilinguisme	Langues officielles, document intitules: «Avant-projet de
Attitudes, 23:20)-2	Gouvernement, 18:19
Société canadienne des postes	Fonction publique, 19:18-9
	Alliance Québec, 19:19
Société Air Canada. Voir plutôt Air Canada	amson, Cid (NPD—Timmins—Chapleau)
Société canadienne des postes, 8:28-9	
Règlements, avant-projet, 17:28-9	13-8, 20-3, 27-9, 31
Postes, services, 8:38	présentation de services au public», examen, 20:7,
18:28	officielles dans les communications avec le public et la
présentation de services au public», examen, 17:28-9;	Document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues
officielles dans les communications avec le public et la	chap. 31), 15:7-8, 12-6, 18-9, 23-6
concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues	sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4 <sup>c</sup> suppl.,
Document intitulé: «Avant-projet de réglement	Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi
chap. 31), 16:4, 16-7, 19-20	Langues officielles
sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 16 suppl.,	oussel, Wilfred (Association de la presse francophone)
Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi	
Langues officielles	étude, <b>6</b> :21-2
Défense nationale, ministère, 7:22-3	Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988,
étude, 7:22-3; 8:28-9, 38, 45	odocanachi, John (ministère des Transports)
Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988,	Libre-échange, 2:17-8
Comité, 8:45	Couverneur general, 2:18-9
Bilinguisme, 17:28	Fonction publique, 2:18
Air Canada, 16:16-7, 19-20	Commissariat aux langues officielles, 2:17, 19-21
Sobeski, Pat (PC-Cambridge)	12-71 ,0:2 ,ebute
Services, garantie, Loi. Voir Québec-Anglophones	Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988,
Secrétaire d'État. Voir Comité-Ministres, comparution	obinson, Svend J. (NPD-Burnaby-Kingsway)
	Sociète canadienne des postes, 8:20-3
Séance d'organisation. Voir Comité	Revenu national, ministère, 25:12-4, 19-20, 28-30
Saskatchewan. Voir Accord du Lac Meech-Ratification	obichaud, l'hon. Louis J., senateur-Suite

Revenu national, ministere-Suite

Règlements, avant-projet, 17:23-5	Vombre, 25:7
73-7	Employés
Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 4:9-11,	Sondages, nécessité, 25:10-1, 14-6
Québec, 27:18	Informatisation, 25:17-8
14:24, 26	Guérite bilingue, 25:9-10, 12
Conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, étude,	Demande importante, 25:16-7
Ontario, 14:24, 26; 28:20	Services au public
Minorités linguistiques, 14:26	Postes bilingues, élimination, 25:9
Langues officielles, Loi, réglementation, étude, 13:11, 15	Plaintes, 25:11:3, 16
8-71:0€	Magasinage transfrontalier, augmentation, 25:8-9
23-5; 25:12-4, 19-20, 28-30; 27:4-5, 17-8; 28:18-21, 28;	Réglementation, répercussions, 25:5-8, 13-4
présentation de services au public», examen, 17:21,	Programme, <b>25</b> :4-5
officielles dans les communications avec le public et la	Langues officielles
concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues	recrutement, 25:20)
Document intitulé: "Avant-projet de règlement	Employés, anglophones québécois, nombre et
chap, 31), <b>15</b> :14-6, 22; <b>16</b> :4	Collège, Rigaud, Qué., utilisation, 25:19-20
sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4e suppl.,	Bilinguisme, encouragements, 25:18-9
Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi	Dougnes et Accise
Langues officielles	Revenu national, ministère
Langue et société, revue, 13:32-3	anátsinim lengiten unavad
Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:32-3	Transports, ministère
1989, étude, 13:32-3	Commission de la fonction publique; Fonction publique;
1988, étude, <b>8</b> :20-3	Voir aussi Alliance de la Fonction publique du Canada;
Commissaire aux langues officielles, rapport annuel	Transports, 18:16-8
Comité, 27:4-5	Voyageurs, <b>31</b> :31
Canadian Parents for French, 28:18-21, 28	Sous-traitance, surveillance, processus, 30:8-9, 11-2; 31:23
Canadian Airlines, 15:16	Services particuliers, 17:9; 18:21-2
Bilinguisme, 14:26; 27:18	Services essentiels, souplesse, 31:30-1
Alliance for the Preservation of English in Canada, 28:28	Présentation, droits, 17:5-6
Alliance de la Fonction publique du Canada, 30:17-8	Méthodes, 21:20-1
Air Canada, 15:14-6	Majorité linguistique, 17:8
NB.)	Garantie, 19:11
Robichaud, Phon. Louis J., sénateur (L-L'Acadie-Acadia,	Eventail, 19:14-5; 21:8-13
	Services au public
Accise—Collège	Retrait, 27:10
Rigaud, collège. Voir Revenu national, ministère-Douanes et	Sociétés de la Couronne, privatisation, 17:20-1, 27
Langues officielles, Loi, réglementation, étude, 13:9	Régions urbaines et régions rurales, 17:8-9
Ricard, Guy (PC-Laval)	Ministères et organismes fédéraux, 22:53-4; 25:31-2
	Lois provinciales, 21:19-20
17:17-8, 22, 27	L-91:L7
public et la présentation de services au public», examen,	Deux groupes linguistiques, tension, augmentation,
langues officielles dans les communications avec le	Alberta, population rurale, préoccupations, 26:4-6; 31:24-6
Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des	Répercussions
	Répartition équitable, 17:12-3; 18:12-3; 19:13-4
Reynolds, Louis (Conseil du Trésor)	Règles diverses, application, 31:16-8, 24-6
Revue Langue et société. Voir plutôt Langue et société, revue	Rédaction, Conseil du Trésor, participation, 31:13-4
CHIOIHAT TECHN 110 A	
Voir aussi Témoins	Précédent, 17:21-2
Vérificateurs, <b>25</b> :29	Postes bilingues, dotation, 30:9-10; 31:26-7, 32
Services au public, téléphones, 25:27	«Population minoritaire de langue officielle», définition,
Plaintes, <b>25</b> :27-8	
Mandat, rôle, 28:21-5	Ontario, désignation, 31:21-3 Plaintes, 18:23-4
6-87	
Langues officielles, réglementation, répercussions, 25:26,	Nouveau-Brunswick, ajouts, suggestions, 21:18-9
Employés, recrutement, 25:25-6	Modifications, suggestions, 28:12-3; 31:32-6
Demande importante, sondages, 25:26-7	Localités rurales isolées, 17:13-4; 30:7
Bénévoles, capacités linguistiques, 25:29-30	Langue de travail, 17:12-3, 22-3, 30-2; 18:12-5; 19:13-4
Impôt sur le revenu	Lacunes, 17:11-2
Impôt sur le revenu	Inquiétudes, préoccupations, 31:20-1
Voir aussi sous le titre susmentionné Douanes et Accise et	Information, diffusion, 17:30
Employés—Suite	Gouvernement, engagement, 17:5
Revenu national, ministère-Suite	Règlements, avant-projet-Suite

Formation linguistique, 17:16	Services, 17:13-4
recommandations, 21:4-7	1-02:71 ,esinites, 17:20-1
Fédération des francophones hors Québec, commentaires,	Air Canada
Entrée en vigueur. Voir plutôt sous le titre susmentsonné Application—Dates	Adoption, 32:32
Recrutement, 31:23-4	deglements, avant-projet
Nombre, <b>31</b> :15	Objectifis et philosophie, 1:30
Employés supplémentaires	Apergu, 1:27-8
Emploi et immigration, protection, 18:19-21	Seforme linguistique
Emploi, perte, 17:16-7, 29-30	deform Party. Voir plutôt Parti réformiste du Canada
Dépôt, retard, 17:10-1, 21	Répondant, langue, non-utilisation, 3:34-5
Remplacement, 30:16	Perits villages, inclusion, 3:29-30, 32-3, 36-7; 4:15-6
Pourcentages, élimination, 31:8-10, 21, 27-8	Définition, 3:13
Evaluation, mesurage, méthodes, 17:33; 18:15-9; 19:15-8; 31:6-8, 26, 31-2	Kegrons
	Tests de compétence, imposition, 3:14
Définition, 19:10-1	Nomination, patronage politique, élimination, 3:11
22:27-9, 51-2, 26:9-14, 27:12-6; 31:14-5 Critère de 5%, 17:7-9, 15-9, 23-4; 18:20-1; 20:22-8; 21:15-6;	Alberta, situation, 3:14
1-01:16	Compétence linguistique, 3:11, 16-7
Conseil du Trésor, déclarations, ministre, approbation,	Recenseurs
Demande importante	Libellé, précision, suggestions, 4:17-8; 5:27-9
Définitions, 27:11-2	Langue d'étude, ajout, 5:8-9, 11, 18-9
Coûts, 17:10, 28, 27:17; 31:15-6	Langue de travail, ajout, 4:23-4; 5:8-9, 11, 18-9, 23
Contrôleurs aériens, 17:33-4	8-7: <b>S</b>
Société canadienne des postes, 23:10	«Là où le nombre le justifie», dénombrement, précision,
Résultats, 25:32	Formulation, importance, 3:13-4, 35-6
Groupes minoritaires, 17:25, 34; 18:20-1	Ethnies, 3:30-1
Gendarmerie royale du Canada, 22:20-2	Restions
Emploi et Immigration, ministère, 22:27-9	court—Et
Consultants, identification, 17:15	Voir aussi sous le titre susmentionné Questionnaire
Consultations, processus	Remise, processus, 3:34
importante et Rédaction	Question no. 2, transfert sur le questionnaire court, possibilités, 5:14-6
Voir aussi sous le titre susmentionné Demande	Inclusion, 3:28-9
Préoccupations, 31:15	saupitsingnil stroitseal
Conseil du Trésor	Longueur, 5:21-2
Communications, moyens, insertion, 31:16	Canadiens, pourcentage, 3:8-9
Communautés, vitalité, évaluation, critères, 21:7-9, 16-7	Questionnaire long
Mémoire, recommandations, 18:4-12: 21:22-4 Position, allusion, 17:25	long—Questions linguistiques—Question no. 2
Commissaire aux langues officielles	Voir aussi sous le titre susmentionné Ouestionnaire
Comité, recommandations, 25:32-3	Ouestion linguistique, inclusion, 3:37-9; 5:7, 20-1
Caractéristiques, 17:6	Longueur, 5:21-2
Capitale régionale, définition, 17:24-5	t-88: <b>S</b>
Canadian Parents for French, mémoire, 28:4-8	Et questionnaire long, réponses, erreur, pourcentage,
Bilinguisme, 17:16	Ouestionnaire court
£1-/:0Z	07-61 '9-7: 8:1-9' 18-70
Association of Quebec Regional English Media, mémoire,	Recommandations présentées au Cabinet, 3:18-9, 24, 37-9;
Association de la presse francophone, mémoire, 20:5-7	Options diverses, essais, 3:6-8, 14-5, 31-2; 5:5
Appui, soutien, 17:19-20	Échéancier, 5:20-1
Voir aussi sous le titre susmentionné Règles diverses	Consultations, réunions, 3:26; 5:30-2
Québec, 19:10-1	Préparation
Kitchener, Ont. métropolitain, 17:28-9	Minorités linguistiques, identification, possibilités, 5:20
Halifax-Dartmouth, NÉ., 31:28-30	Simplification, 5:26-7
Dates, 17:10-1, 22; 18:22-3	Maintien, 3:9, 28-30, 38-9; 5:16-7, 34
Application	Libellé, <b>5</b> :9-11, 22-3
Alliance Québec, mémoire, recommandations, 19:4-10)	Fuire, identification, moyens, 5:11-3
recommandations, 27:5-11	Francophones, identification, difficultés, 4:10-1
Alliance for the Preservation of English in Canada, mémoir	Définition, suggestion, 4:20-1
Alliance de la Fonction publique du Canada, mémoire et recommandations, <b>30</b> :4-7	«Langue maternelle encore comprise», question—Suite Constitution, contrainte, 5:29-30
Alliance de la Fonction publique du Canada, mémoire et	cecensement de 1917—Juite

Actions, leadership, 10:21-2 Québec, gouvernement 8-Et Loi 142; Règlements, avant-projet-Application Minorités linguistiques-Francophones; Ontario-Loi la Fonction publique du Canada—Sondage—Réponses; Services au public, bilinguisme; Institut professionnel de Conseil du Trésor; Gendarmerie royale du Canada-Parents for French—Groupe; Comité—Documentsministère; Canadian Airlines-Publications; Canadian Voir aussi Accord du Lac Meech-Echec; Agriculture, Quebec-Suite

Voir aussi Affaire Mahe

#### Coupures, répercussions, 19:19-20 Radio-Canada

Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Rainboth, Peter L. (Commissariat aux langues officielles)

Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:38-9 étude, 2:34

#### Rapports aux deux Chambres

l'autre des langues officielles dans les communications projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou Troisième (langues officielles, document intitulé: «Avant-Deuxième (Langues officielles, Loi, réglementation), 16:3 Premier (quorum, fixation), 1:7

92-8:28 avec le public et la présentation de services au public.»),

#### Recensement de 1986

Données Canadiens, âge, données, accès, 3:26, 35 Bilingues, pourcentage, 3:22-3, 26-7 Anglophones, pourcentage, 3:22

Inexactitude, 3:10) Analyses, résultats, 3:4-6

Ouestions-Linguistiques Voir aussi sous le titre susmentionné Canadiens et

«Langue maternelle encore comprise», 3:12-3 Langue de service, plaintes, pourcentage, 3:11

Mobilité linguistique, question, absence, 3:15

Questionnaire court et questionnaire long, erreur, marge,

Libelle, intimidation, 3:25 Questions 87:€

3:16-51 rugnistiques et questions ethniques, données, accès,

## Recensement de 1991

Commissariat aux langues officielles, consultations, 2:13 Aspects linguistiques

Federation des trancophones hors Quebec, propos, 4:4-10, Etude, 3:4-40; 4:4-29; 5:4-34

Bilinguisme, qualité, question, 3:23-4 7-18:5 :8-72 , 9-81

Budget, 3:9-11

Commissaires. Voir plutôt sous le titre susmentionné

Cours, 5:17-8, 22 Recensents

Foyer, identification, 5:13-4 Données, inexactitude, répercussions, 4:22-3; 21:9

Assimilation, taux, détermination, 5:23-6 «Langue maternelle encore comprise», question

> Progrès, 8:43-4; 23:4-5, 11-2 Postes, services-Suite

Village acadien, Nouvelle-Écosse, situation, 19:21-2 Services privatisés, vérification, processus, 8:12-4, 30-5, 38 Régions rurales, difficultés, 23:12-3, 15-23, 25-6

Premier ministre. Voir Comité--Ministres, comparution;

Langues officielles, Loi-Réglementation

# Présidence, décisions et déclarations

Appel. Voir Procédure et Règlement-Présidence APEC, exposé, position, irrecevabilité, II:20

Présidence, décision, appel, rejeté, 12:28 assignation, m. (Gauthier), 12:25-6, irrecevable, 27, 28-33 Langues officielles, Loi, réglementation, Premier ministre,

de la Couronne projet-Répercussions-Sociétés de la Couronne; Sociétés Privatisation. Voir Air Canada-Publicité; Règlements, avant-

## Procédure et Règlement

Présidence, décision, appel, rejeté, 12:28 assignation, m. (Gauthier), 12:25-6, irrecevable, 27, 28-33 Langues officielles, Loi, réglementation, Premier ministre, APEC, exposé, position, irrecevabilité, 11:20

Présidence, décision, appel, 12:28

# lmpression, 1:16 Procès-verbaux et témoignages

Meech, comité spécial. Voir Comité Projet de résolution d'accompagnement à l'Accord du Lac

Pryor, Ed (Statistique Canada)

Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:14

# Quebec

Départs, exode, 10:20 yu8lophones

Aéroport, services, 19:11

Gouvernements, embauche, 12:17-8 Droit à l'éducation, cause devant un tribunal, 9:22

6-84:I , notindinite, ebnot Groupes de défense des droits et des intérêts culturels,

10:15-1 Santé, soins, services sociaux et éducation, préoccupations,

Services, garantie, Loi, modification, suggestion, 9:15-6, 23

Voir aussi sous le titre susmentionné Députés 1-04 ,18:11 ;8-71:9 , noiteuri?

Droit juridique, langue anglaise, utilisation, inquiétudes, Deputes unilingues anglophones, election, repercussions, 2:27

Indépendance, 26:10-1, 14-5, 18 10:55-3

Langue française, difficultés, menace, 10:26-7

FOI 178 Loi 142, adoption, 10:23

Alliance Québec, réaction, mesures, 10:27-9

9-52:2 'suoinido Commissaire aux langues officielles, commentaires et

Municipalités, situation, 9:23

Premier ministre extrémiste, 9:16

Noms bilingues ou neutres, exemples, 8:28 Alliance Québec, position, 10:29-30 Minorités linguistiques, droits, 26:15-6 Parti réformiste du Canada lnsuffisance, 8:35-6 Parti Egalité. Voir Alliance Québec xngisod Franchises. Voir plutôt sous le titre susmentionné Comptoirs Parlement. Voir Billinguisme; Grande-Bretagne Employés francophones, attitude, enquête, demande, 8:25 Demande importante, établissement, 23:12-3, 15-6, 26-8; 25:31 29:11-3, 16, 23 public et la présentation de services au public», examen, **г**шряпсує langues officielles dans les communications avec le Voir aussi sous le titre susmentionné Comptoirs postaux Critères, 8:14-6, 18-20, 39-40, 42 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Exploitation, 23:23-4 Canada) Emplacements, 23:14-5 Paris, Hélène (Institut professionnel de la Fonction publique du Embauche, criteres, 23:26 Définitions, distinction, 8:11-2 17:30; 31:6-10, 13-6, 18-24, 27-9, 32, 36 Alberta, situation, 26:7 public et la présentation de services au public», examen, Comptoirs postaux langues officielles dans les communications avec le Capitales provinciales et territoriales, 8:14-5 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Fermeture, exemples, 26:8-9, 11 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Emplacements, choix, 23:29 Ouellon, Madeleine (Conseil du Trésor) Bilinguisme, 8:19 Alberta, régions rurales, 26:7 Voir aussi Vice-présidents du Comité-Elections Bureaux S: 11-3, 17, 25 Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:15, 36-7; Améliorations, suggestions, 23:30-1 S-41:62, enoite988us Recensement de 1986, 3:15 Alberta Association of Municipal Districts and Counties, Libre-echange, 1:37-8, 55 Affichage, 8:16 Langues officielles, Loi, réglementation, étude, 13:14, 16 Postes, services (L.R.C.(1985), 4e suppl., chap. 31), 16:4 l'article 30 de la Loi sur les langues officielles Québec, 10:26 Langues officielles, communications, étude en vertu de 6-t2:01 ,abutá Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, čč , 9-85:1 , sbuts Minorités linguistiques, 1:39-40; 10:26 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Constitution, 1:40; 10:25-6 Comité, 1:39 étude, 1:39-4(), 42 Trinity, Terre-Neuve; vice-président) Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Ottenheimer, I'hon. Gerald R., sénateur (PC-Waterford-Alliance for the Preservation of English in Canada, 10:24, 26 inclusion, 6:8-10 Plamondon, Louis (PC-Richelieu) Tour de contrôle, projet de bilinguisation, vol à vue, Ottawa, Ont., aeroport (L.R.C.(1985), 4e suppl., chap. 31), 15:4-6, 10-1, 15, 17-21, l'article 30 de la Loi sur les langues officielles Commissaire aux langues officielles, 12:3 Langues officielles, communications, étude en vertu de Rapport annuel 1989 Pinsonneault, Roland (Association de la presse francophone) Commissaire aux langues officielles, 1:3 Publicité, diminution, 20:24, 28 Rapport annuel 1988 Petro-Canada public et la présentation de services au public», 17:3 langues officielles dans les communications avec le Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 5:22 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Petrie, Bruce P. (Statistique Canada) Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de 62 '7-61' 12-61 '8-21' 6-7:62 Conseil privé, budget principal, 13:3 public et la présentation de services au public», examen, Crédits 1990-1991 langues officielles dans les communications avec le Quorum, fixation, 1:6 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Composition, 1:3-5 (guada) Comité Petit, Michel (Institut professionnel de la Fonction publique du Ordres de renvoi 1-08, 72, 8-11, 9, 11-8, 21-3, 27, 30-1 Voir aussi Règlements, avant-projet public et la présentation de services au public», examen, Province bilingue, déclaration, répercussions, 28:14-5, 20 langues officielles dans les communications avec le Répercussions, 11:46-7 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Gouvernement, information, stratégie, 14:26 Loi 8 (Loi sur les services en français)—Suite (anada) Pellisek, Joe (Institut professionnel de la Fonction publique du Ontario-Suite

Invitation, rapprochement, visite, 10:34-5 Langues officielles, appui, conseil municipal, motion, Ecoles d'immersion française, 13:32 Comparaison, 1:39-42; 9:18, 28-32; 10:26-7, 34-5; 20:23 Burlington Francophones hors Quebec et anglophones du Quebec Ontario Emploi, équité, 19:18 Description, 14:26 étude, 9:24-6, 28-9, 33-9 ACFO, position, 14:16 (stanguages sab Code des minorités O'Callaghan, Kitty (Federation canadienne des enseignantes et Alberta, situation, 20:22 Minorités linguistiques Village acadien. Voir Postes, services-Village acadien Francophones, pourcentage, 3:35 Voir aussi Règlements, avant-projet-Répercussions Nouvelle-Ecosse Langues officielles, Loi, non-application, exemples, 15:8-10 Nouveau-Brunswick. Voir Règlements, avant-projet encouragement, 1:35-6 Francophones, participation et français, utilisation, 17:17, 21; 31:12, 23 Division des langues officielles, existence, 24:18-9 public et la présentation de services au public», examen, langues officielles dans les communications avec le Conseil du Trésor, lettres d'entente, critères, inclusion, 1:35 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de 78:9, 12-4, 16-27 Newman, Warren (Conseil du Trésor) public et la présentation de services au public», examen, 98-82:22 langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public», examen, reglement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Miller, Marylin (Canadian Parents for French) Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de comparaison, 15:17-8 Neuman, David (ministère de l'Emploi et de l'Immigration) Hebdos et quotidiens anglais et français, répartition et Médias public et la présentation de services au public», examen, langues officielles dans les communications avec le Pourcentage, 7:28 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Unilingues francophones et unilingues anglophones, Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Services au public, 7:25 Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:25, 31 Représentation équitable, 7:8-9, 11-3 1989, étude, 13:25, 31 Publications bilingues, progrès, disficultés, 7:7 1988, étude, 1:53; 2:15, 18, 32, 34; 6:34-5 Postes civils et militaires bilingues, nombre, 7:31-3, 35 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel Nadon, Jean-Claude (Commissariat aux langues officielles) Plaintes, nombre, 7:27 Langues officielles, programme, 7:4-6, 23 convocation, etc.; Québec; Statistique Canada Formation, programmes, 7:7-8, 14, 16, 22-3 Municipalités. Voir Comité-Témoins-Comparution, Dotation impérative, utilisation, 7:32 secoudes Documents, traduction, services, 7:17-8 Montréal, Qué. Voir Education-Enseignement de langues Bilinguisme, difficultés, 7:6-7 22:5-14, 16-9, 21-2 Défense nationale, ministère public et la présentation de services au public», examen, étude, 7:4-14, 16-8, 22-3, 25, 27-8, 31-3, 35 langues officielles dans les communications avec le Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Lloydminster; ministre de la Défense nationale) Moffat, R.G. (Gendarmerie royale du Canada) McKnight, l'hon. William Hunter (PC--Kindersley--LANGUES OFFICIELLES

Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation,

Conseils municipaux, bilinguisme, proclamation, ACFO,

Etude, 9:4-46; 10:4-36; 11:4-50; 14:4-35 Commissaire aux langues officielles, commentaires, 12:9 ACFO, mémoire, interventions, 14:5-11, 21-3 Conseils municipaux, unifinguisme, proclamation réactions, 14:29-30

Francophones Rapport, préparation, 14:4, 34-5 Provocations, raisons, 14:24-6

Et Loi 142 au Québec, différences, 14:16-8 Loi 8 (Loi sur les services en français) Menaces, injures, découragements, exemples, 14:31-2 Avenir, 14:33-4

Ministères et organismes gouvernementaux

Services, garantie Efforts, intérêts, 1:49-50, 56-7 Droits, revendications, programme, 1:50-1

Tolérance, baisse, tensions, 9:34, 45 Là où le nombre le justifie», 4:25-7 Education, droits, 4:19-20; 9:34-6 Contrôle, mesures rigoureuses, 1:34-5

Langues officielles; Postes, services; Recensement de 1991 royale du Canada-Langues officielles, réglementation; Voir aussi Accord du Lac Meech-Ratification; Gendarmerie

Minorités visibles. Voir Commissariat aux langues officielles

Loiselle, l'hon. Gilles (PC-Québec; président du Conseil du

Lopez, Ricardo-Suite

étude, 9:30-2, 37-41, 43 chap. 31), 16:4, 14-6 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4e suppl., Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi (siugugiasua sap McDowell, Stirling (Fédération canadienne des enseignantes et Langues officielles L-42:67 Règlements, avant-projet, 17:18-21, 29-30 institut professionnel de la Fonction publique du Canada, 17:18-21, 29-30 Francophones, 4:11-4 public et la présentation de services au public», examen, Education, 1:57 langues officielles dans les communications avec le Défense nationale, ministère, 7:27-9 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitule: «Avant-projet de Constitution, 10:31-2 McCurdy, Howard (NPD-Nindsor-Sainte-Claire) Commission de la fonction publique, 26:35-6 1989, étude, 12:25, 27 Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 4:4-29 1988, étude, 1:48-9, 56-7; 2:6; 6:13-5, 24; 7:27-9 £1-4:9; 4-23 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 21:4-12, 15-7, 19-22 Séance d'organisation, 1:15, 19-21 public et la présentation de services au public», examen, Comité, 20:4 langues officielles dans les communications avec le P-84:1 ,5msiugnili8 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Association of Quebec Regional English Media, 20:24 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Association de la presse francophone, 20:24, 26-8 Matte, Guy (Fédération des francophones hors Quebec) 6-87:11 VIA Rail, 22:45-6 Alliance for the Preservation of English in Canada, 9:18-20; Transports aériens, 22:46 Alliance de la Fonction publique du Canada, 30:18-9 Sante nationale et Bien-être social, ministère, 24:28-31 Air Canada, 16:14-6; 20:23-4 Postes, services, 23:14-5 Agriculture, ministère, 24:13-6 08:12 :115-81:67 :8-51:87 Lopez, Ricardo (PC-Châteauguay) 22:10-2, 45-6, 49-50; 23:14-5; 24:12-3, 28-31; 27:18; Répercussions, 17:8-9, 20-1 public et la présentation de services au public», examen, langues officielles dans les communications avec le Répartition équitable, 17:12, 14 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Public, services, 17:5-6, 8-9 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Précédent, 17:21-2 18-87:67 L-S7 'L:LI Institut professionnel de la Fonction publique du Canada, «Population minoritaire de langue officielle», définition, Gendarmerie royale du Canada, 22:10-2 Localités rurales isolées, 17:14-5 Canadian Parents for French, 28:15-6 Langue de travail, 17:12, 14, 22-3, 31-2 Agriculture, ministère, 24:12-3 Information, diffusion, 17:30 Aéroports, 22:49-50 Gouvernement, engagement, 17:5 (Dagano Formation linguistique, 17:16 Lynch-Staunton, Phon. John, senateur (PC-Grandville, Emploi, perie, 17:17, 29 Fransports aeriens, 6:13-5 Demande importante, 17:7-9, 15, 18-9, 24, 33 Statistique Canada, 4:12-3 Coûts, 17:10, 28 Santé nationale et Bien-être social, ministère, 24:31-4 Contrôleurs aériens, 17:33-4 Règlements, avant-projet, 20:24 Consultations, processus, 17:15, 34 Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 4:11-4, Commissaire aux langues officielles, position, allusion, Québec, 9:23 Caractéristiques, 17:6 Procédure et Règlement, 12:25, 27 Capitale régionale, définition, 17:24-5 Postes, services, 23:25-8 Bilinguisme, 17:16 Petro-Canada, 20:24 Appui, soutien, 17:19-20 étude, 9:18-20, 23, 30-2; 10:30-2; 11:28-9 Application, 17:22, 29 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Air Canada, 17:13, 20-1 Minorités linguistiques, 1:49, 56-7; 4:25-7; 9:30-2 Règlements, avant-projet 6-81:0€ 58-5:41 23-1, 26-8; 23:25-8; 24:13-6, 31-1; 26:35-6; 29:24-7; public et la présentation de services au public», examen, présentation de services au public», examen, 20:4, langues officielles dans les communications avec le officielles dans les communications avec le public et la règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Document intitulé: «Avant-projet de réglement Langues officielles—Suite Trésor et ministre d'Etat (Finances))

Surveillance, responsable, identification, 2:17-8	Emplor et Imnilgration, ministère, 22:29-31
Repercussions, 2:17	4-87:13-4
Danger, menace, 1:37-8, 54-5	19x9, 8tude, 12:15-7, 25, 27-32
	1988, étude, 65.23-5
Libre-échange	Commissaire aux langues officielles, rapport annuel
francophone	Canadian Parents for French, 28:12
L'Express de Toronto. Voir Association de la presse	
or or in action and the continuous	Bilinguisme, 9:38
étude, 11:4-20, 22-30, 32-4, 38-50	Association canadienne française de l'Ontario, 14:18
Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation,	Alliance Québec, 10:17-8
61-+:22	Alliance for the Preservation of English in Canada, 10:18-9
public et la présentation de services au public», examen,	7-61:45. ministère, 24:16-7
langues officielles dans les communications avec le	Accord du Lac Meech, 10:20
Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des	yton, l'hon. Bob (PC-Lachine-Lac-Saint-Louis)
	plutôt Langues officielles, Loi
Canada)	ingues officielles, projet de loi C-72 (2e sess., 33e lég.). Voir
Leitch, Ronald P. (Alliance for the Preservation of English in	
61,6-4,14-6,19	postes
public et la présentation de services au public», examen,	organismes gouvernementaux; Société canadienne des
langues officielles dans les communications avec le	publique du Canada; Institutions fédérales; Ministères et
règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des	Voir aussi Air Canada; Institut professionnel de la Fonction
Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de	78: 77:38
Leblond, André (ministère du Revenu national)	Transports, ministère, consultations, participation, 6:26,
* varies (caread can avrianmina arazana	Ebauche
Société canadienne des postes, 19:21-2	Voir aussi sous le iire susmentionné Réglementation—
19:21-2	Responsables, 13:11
public et la présentation de services au public», examen,	Rédaction
règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le	Rapport à la Chambre, 16:3
	Présentation, 1,55; 9,12, 14-5; 12:6-7; 13:17-8; 20:18
Langues officielles, document intitulé; «Avant-projet de	Présidence, décision, appel rejeté, 12:28
LeBlanc, Francis G. (L-Cap Breton Highlands-Canso)	irrecevable, 27, 28-33; 13:6-14, retirée, 15
Transports aériens, 6:24-5	Premier ministre, assignation, m. (Gauthier), 12:25-6,
Transports, ministère, 6:23-4	Portée, 20:16, 29
Société canadienne des postes, 23:13	Étude, <b>13</b> :6-16
Reglements, avant-projet, 18:15-7; 19:15-7; 27:14; 28:12-3	Et directives, distinction, 13:20-1
Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 4:22-4	consultations, 2:11-2
	Ébauche, rédaction, Commissariat aux langues officielles,
Québec, 10:20; 12:17; 27:14	El .01-9:21 :2-0-2; 15:9-10, 13
Procédure et Réglement, 12:25, 27-32	71:02 ;2-11:41 ;4-51:01 ;45:1 , anotharture ()
Postes, services, 23:11-2; 26:14-5	Bureau», definition, 2:16-7
étude, 9:38-40; 10:17-20, 33; 14:16-8	Avant-projet. Voir plutot Règlements, avant-projet
Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation,	Réglementation
Minorités linguistiques, 19:18	Region., definition, 20:19-21
Langues officielles, Loi, réglementation, étude, 13:8-10, 13-4	8:50-30
1-05:35; 24; 29:30-3; 32:30-1	Société canadienne des postes, réexamen, engagement,
19:15-8; 22:8-9, 26, 29-31; 23:11-3; 24:16-7; 26:14-5;	Répercussions, 8:11-2; 11:15
présentation de services au public», examen, 18:15-7;	officielles, déclaration, 2:7
el 15 silduq si save enoitesinummos ssi eneb estisismo	Promulgation, 1er anniversaire, Commissaire aux langues
concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues	Nouvelle Loi
Document intitulé: «Avant-projet de règlement	Mise en vigueur, date, 1:55
chap. 31), <b>16</b> :4	lnterprétation, 29:27
sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4e suppl.,	Essence, 11:9-10
Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi	Définition et interprétation, 1:51-2, 55; 3:29
Langues officielles, 9:40; 12:17	t-891
£-()7: <b>67</b>	Concept, changement pour «survie de la collectivité»,
Institut professionnel de la Fonction publique du Canada,	Demande importante»
Gendarmerie royale du Canada, 22:9	Institutions fédérales, inerties, exemples, 12:7-9
Fonction publique, 12:15-6	E-11:11, 25lqmsx 1
Fédération des francophones hors Québec, 4:23	Application
04-95.9	Abrogation, 11:6
Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants,	20° anniversaire, 1.27, 30-1
Layton, I'hon. Bob—Suite	angues officielles, Loi
7, 5 1 G W 11 1 1 7 1	

Langue et société, revue

Société canadienne des postes-Langues officielles,

Langue de travail. Voir Défense nationale, ministère;

Institutions fédérales—Capitale nationale, région; Recensement de 1991—Questions; Règlements, avant-projet;

programme

Kennedy, William T. (Société canadienne des postes)

Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:30-2

Langues officielles, Loi, réglementation, étude, 13:8, 11-2

Ontario, 13:30, 32

Langues officielles, 13:30-1

Kempling, William James-Suite

aèriens 61 de, 81, 6-6; 18, 27 canadienne des postes; Transports, ministère; Transports Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, nationale et Bien-être social, ministère; Societe Lander, Don (Société canadienne des postes) Douanes et Accise et Impôt sur le revenu; Sante et militaires bilingues Ontario-Burlington; Revenu national, ministereprofessionnel de la Fonction publique du Canada; Lahr, höpital. Voir Défense nationale, ministère-Postes civils Canada; Grande-Bretagne-Parlement; Institut 6-82 '97' 32' 31' \$5.26' 58-97 Services au public, bilinguisme; Gendarmerie royale du Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:13, 20, nationale, ministère; Emploi et Immigration, ministère-Lachapelle, Rejean (Statistique Canada) Disponibilité et Documents-Distribution; Défense Agriculture, ministère; Comité-Documents-Lac Meech, Accord. Voir plutôt Accord du Lac Meech Voir aussi Accord du Lac Meech; Acte d'union-Anglais; Test-diagnostic, appel, mécanisme, absence, 13:31-2 **22**:36-40, 42, 45-6, 49, 51-2, 54 public et la présentation de services au public», examen, Entente fédérale-provinciale, exigence, 12:24 langues officielles dans les communications avec le 14:15-4 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Défense, encouragement, 1:47-8; 9:12; 10:5-11; 12:13-4; Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Campagne nationale publicitaire, 12:23-4; 13:26-7 Labelle, Huguette (ministère des Transports) Promotion Politique, population, approbation, absence, 11:26-7 Kitchener, Ont. Voir Reglements, avant-projet-Application Plan directeur, ébauche, 1:28 Santé nationale et Bien-être social, ministère, 24:24-5, 35-6 Situation, 1:29 Revenu national, ministère, 25:7-9, 16-7, 25-8 Localités, choix, 20:21 Règlements, avant-projet, 21:18 -Pemande importante», 1:35; 19:23-4 Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 4:16-8 Besoins et actes de la majorité, 19:24-5 Postes, services, 23:16-7; 26:8-9 Minorités Ministre senior, responsabilité, possibilité, 13:29-30 02-74:11 ,9butè Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Immersion, programmes, 28:16-8, 28 Ministères et organismes gouvernementaux, 24:18-9 Historique. Voir sous le titre susmentionné Evolution 1-05:25 :2-51:05 Gouvernement, programmes, structure, 9:40 16-7, 25-8; 26:6-9: 27:18-9; 28:8-11, 26-7; 29:17-20, 31; Forsey, Eugene, ancien sénateur, exposé, allusions, 11:7-8 75:33-8; 73:16-7; 24:5, 7-8; 18-9, 24-5, 35-6; 25:7-9; Evolution historique, 10:9-11; 11:34; 13:34 présentation de services au public», examen, 21:17-8; Et politique nationale, distinction, 28:21-2 officielles dans les communications avec le public et la Canadian Parents for French, position, 28:22 concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues Enseignement, méthodes Document intitulé: «Avant-projet de règlement Rapport aux deux Chambres, 32:3-29 chap. 31), 15:20-2; 16:4, 8-10, 18-9 2-05:4-32: 30:4-20: 31:4-36: 32:30-2 sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4e suppl., **23**:1-35: 54:1-36: **25**:1-33: **56**:1-38: **5**7:1-16: **78**:1-58: Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi Examen, 17:5-35; 18:4-25; 19:4-28; 20:4-31; 21:4-24; 22:5-54; rangues officielles services au public» 05-6t:11 les communications avec le public et la présentation de Jeux d'hiver du Canada 1991, Île-du-Prince-Édouard. l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans 18,02-71:92 Document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant Institut professionnel de la Fonction publique du Canada, Crise linguistique, tensions, 9:13, 24-5; 28:13-4 Emploi et Immigration, ministère, 22:33-5 Information, campagne, 12:17 Canadian Parents for French, 28:8-11, 26-7 57-9:91 81:72 , 5 meingnili8 officielles (L.R.C.(1985), 4c suppl., chap. 31), 15:4-29; Etude en vertu de l'article 30 de la Loi sur les langues Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:48 Et services, demande, volume, distinction, 19:25 Alliance de la Fonction publique du Canada, 30:13-5 Communications Air Canada, 15:20-2; 16:8-10, 18-9 Analyses, accès, 5:12-3 Agriculture, ministère, 24:5, 7-8 Langues officielles Kilger, Bob (L-Stormont-Dundas) 11:13ge, 13:32 etude, 8:20, 27 Lecteurs, augmentation, mesures, 13:32-3 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Coûts, 13:33

2-08:81 ,abutá ILC. Voir Instruction dans la langue de choix, programme Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1989, 30:1-9, 11-4, 16-20 parlementaire du ministre de l'Emploi et de l'Immigration) public et la présentation de services au public», examen, Kempling, William James (PC-Burlington; secrétaire langues officielles dans les communications avec le Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, étude, 10:4-11, 13-24, 26-32 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Hurens, Joane (Alliance de la Fonction publique du Canada) 17-t:61 public et la présentation de services au public», examen, 72:t-10' 17-70 langues officielles dans les communications avec le bublic et la présentation de services au public», examen, règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Keaton, Bob (Alliance Quebec) Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Justice, ministre. Vour Comité-Ministres, comparution Hubbard, R. (ministère du Revenu national) Boycottage, demande de l'APEC, 11:49-50 17:14-5, 28-9; 31:25-6, 29-30 Jeux d'hiver du Canada 1991, Ile-du-Prince-Edouard public et la présentation de services au public», examen, langues officielles dans les communications avec le 96, 4-06, 8-62:22 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des public et la présentation de services au public», examen, Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de langues officielles dans les communications avec le Hotz, Marcus (Conseil du Trésor) règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Langues officielles, Loi, 1:51 Jean, Michèle (ministère de l'Emploi et de l'Immigration) ic:I ,abutá Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Defense nationale, ministere Horning, Al (PC-Okanagan-Centre) Instruction dans la langue de choix, programme (ILC). Voir Voir aussi Langues officielles, Loi-Application Hnatyshyn, Phon. Ray. Voir Gouverneur general-Nomination Langues officielles, Loi, non-application, exemples, 15:8-10 5-17-5, 14-5, 19, 24-5 Langue scientifique, français, utilisation, mesures, 1:35 public et la présentation de services au public», examen, utilisation, 2:14-6 langues officielles dans les communications avec le Capitale nationale, région, gestionnaires, langue de travail, règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Institutions fédérales Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Voir aussi Témoins Hilton, Vicki Pearcival (Alliance Quebec) Résultats, 29:21, 28-9 Ventilation, 29:11, 13 public et la présentation de services au public», examen, Québec, 29:12-3 langues officielles dans les communications avec le Réponses règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Renseignements, accessibilité, 29:11-2 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Questionnaire, processus, distribution, 29:10-1 Hébert, Gilles (Société canadienne des postes) Description, 29:4-9 Handicapés. Voir Commissariat aux langues officielles Sondage auprès des membres Recommandations, 29:4-9 Application Plaintes, processus, 29:14-7 Halifax-Dartmouth, N.-E. Voir Règlements, avant-projet— Voir aussi sous le titre susmentionné Sondage Transports, ministère, 6:18-20 8-71:62 Statistique Canada, 3:32-4 Postes bilingues injustifiés, désignations, liste, accessibilité, Société canadienne des postes, 8:24-8, 36-7 Formation linguistique, 29:20, 25 Dotation impérative, 29:22 22, 31-4, 38; 4:14-6, 23, 27-8 Difficultés, solutions, 29:28-32 Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:9, 16-9, Incitation, mesures, 29:22-4 Procédure et Règlement, 12:25-8, 30-1, 33 1-08 '8-77:67 Postes, services, 8:25 Anglophones et francophones, difficultés, distinction, étude, 10:4, 30, 32, 34-5; 11:35-7; 14:5, 19 Billinguisme Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Membres 8-46:01, esupiteinguil estinonil Langues officielles, réglementation, opinion, 29:13-4, 21 Langues officielles, Loi, réglementation, étude, 13:10, 15-6 Langues officielles, Loi, opinion, 29:18-9, 24 (L.R.C.(1985), 4e suppl., chap. 31), 15:22-4; 16:4, 11-4, 17, Commissariat aux langues officielles, perception, 29:26-7 Comité des langues officielles, mandat, 29:19-20 l'article 30 de la Loi sur les langues officielles Langues officielles, communications, étude en vertu de Institut professionnel de la Fonction publique du Canada Francophones, 4:15-6 Impôt sur le revenu. Voir Revenu national, ministère Ethnies, 11:36-7 Guay, I'hon. Joseph-Philippe, senateur-Suite lle-du-Prince-Edouard. Voir Jeux d'hiver du Canada 1991

Petites localités, exemples, 22:5-8, 11-2, 18-9 Dualité linguistique, II:37 Défense nationale, ministère, 7:16-8 Amélioration, 22:20 Commissariat aux langues officielles, 12:21 Alberta, situation, 26:7 1989, étude, 12:21, 25-8, 30-1, 33 Services au public, bilinguisme 1988, étude, 2:9-10; 6:18-20; 7:16-8; 8:13, 24-8, 36-7, 44-5 Recrutement, critères, 22:8-11 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel Types, 22:19-20 Séance d'organisation, 1:12, 15-8, 22-5 Processus, 22:12-4 Comité, 2:9-10; 8:44-5; 11:37; 13:16; 14:5 Plaintes Politiques et pratiques, amélioration, 22:9, 14-5 Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:35, 37 Air Canada, 15:22-4; 16:11-4, 17, 22 Opérations, répercussions, 22:5 Minorités linguistiques, témoignages, accessibilité, 22:14 Aeroports, 6:20 Accord du Lac Meech, 14:19 Langues officielles, réglementation Carrières, possibilités, 22:10-1 (EdolineM Guay, l'hon. Joseph-Philippe, sénateur (L-St. Boniface, Voir aussi sous le titre susmentionné Services au public Prime, politique, 22:16-8; 26:26-7; 31:5, 18-20 18-17:57 Billinguisme public et la présentation de services au public», examen, Gendarmerie royale du Canada langues officielles dans les communications avec le règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des 85:8 ,abuta Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Gravelle, Pierre (ministère du Revenu national) : Gauthier, Robert (Société canadienne des postes) Transports, ministère, 6:8-9, 11-2, 25-9 documents, transmissions, français, langue officielle, Taxe sur les produits et services, 2:10-1, 13 Parlement, Chambre des communes et Chambre des Lords, Règlements, avant-projet, 31:20-3, 26-8, 31-2 Grande-Bretagne 12-51, 26, 29-31 Aspecis linguistiques, étude, 3:8-11, 28-31, 37-8; 5:6-11, 9-81:2, 2:18-9 Nomination, Hnatyshyn, l'hon. Ray, unilinguisme, 18-67 Recensement de 1991, 2:13; 3:8-11, 28-31, 37-8; 5:7-11, 16-21, Gouverneur general Recensement de 1986, 3:10-1 avant-projet Ouébec, 9:22 Langues officielles; Québec-Anglophones; Règlements, Procédure et Règlement, 12:24-33 Voir aussi Education—Enseignement de langues secondes; Ottawa, Ont., aéroport, 6:8-10 Rôle, leadership, 1:31-2; 9:11-2, 14, 26-7; 12:11-3 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, étude, 9:11-7, 21-3, 27-30, 32-3, 42-4; 14:4-5, 11-6 Rendement, 1:28-9 Moyens, 20:17-8 Minorités linguistiques, 9:27-30; 14:16 Budget, 18:19-20 Libre-échange, 1:54-5 Publicité Reglementation, etude, 13:6-10, 12-5 Gouvernement 7-11:01 8-88,18-91:92 Langues officielles, Loi, 1:30-1, 54-5; 2:11; 3:29; 6:26, 28; 9:12; public et la présentation de services au public», examen, langues officielles dans les communications avec le présentation de services au public», examen, 31:20-3, règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des officielles dans les communications avec le public et la Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues Giroux, Robert (Commission de la fonction publique) Document intitulé: «Avant-projet de règlement chap. 31), 15:10-4, 19-20, 24-6; 16:4 75:9-13, 17 sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4e suppl., public et la présentation de services au public», examen, Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi langues officielles dans les communications avec le Langues officielles, 9:13; 12:13-4; 13:26, 29-30; 14:12-3 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langue et société, revue, 13:33 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Gouvernement, 1:31; 9:11-2; 12:11-2 Giles, H.J. (ministère du Revenu national) Education, 1:34; 9:42 Consommation et Corporations, comité permanent, 1:44-5 Défense nationale, ministère, 7:9-13, 23-7, 30-5 2-tt ,24:1 ,9bu19 Contestations judiciaires, programme, 2:11-3; 9:22-3 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:26-30, 33 Gérin, François (PC-Mégantic-Compton-Stanstead) Conférence fédérale-provinciale, 1:33-4; 9:13-4, 28-9 1989, étude, 12:11-4, 24-33; 13:26-30, 33 brocessus; Temoins Voir aussi Règlements, avant-projet-Consultations, 23-7, 30-5 Recensement, résultats, 22:19 1988, étude, 1:30-4, 54-6; 2:10-3; 6:8-13, 21, 25-9; 7:9-13, Rapport annuel Quebec, situation, 22:8 Commissaire aux langues officielles, 12:12; 13:12 Services au public, bilinguisme-Suite Gendarmerie royale du Canada-Suite Gauthier, Jean-Robert-Suite

```
Séance d'organisation, 1:13-24
                                                                                                                 E-I+:8:8-58:L
                                                                         1988, étude, 1:26-34, 36-8, 40-4, 46-55, 57; 2:6-12, 14-33;
        Comité, 1:39, 56; 3:37; 5:6-7, 17; 14:4-5; 15:14, 26, 29
                                                                               Commissaire aux langues officielles, rapport annuel
                      Bilinguisme, 9:12, 21, 42-3; 13:26-8, 33
               Association de la presse francophone, 15:24-6
                                                                          Fortier, D'Iberville (Commissariat aux langues officielles)
                                                                                             Lorsey, Eugene. Voir Langues officielles
   Alliance for the Preservation of English in Canada, 9:43;
                                                                                                              Exemples, 30:19-20
                                  Air Canada, 6:12-3; 15:10-4
                                                                                                      Enquête, demande, 30:11-2
                                     Affaire Mahé, 1:32; 9:22
                                              Aeroports, 6:10
                                                                                                                     Sous-traitance
                                                                                  Reglements, avant-projet, repercussions, 26:16-7
                                Accord du Lac Meech, 14:14
                 Gauthier, Jean-Robert (L-Ottawa-Vanier)
                                                                                                  Postes, bilinguisme, 2:18; 19:18-9
                                                                                   Formation, programmes, 12:15-7; 30:20; 31:12-3
 Francotrain, programme. Voir Defense nationale, ministère
                                                                            Emploi, bureaux, emplacement, consultations, 19:26-7
      comprise», question; Société canadienne des postes
                                                                                          Embauche, politiques, evaluation, 1:45-6
      Recensement de 1991—«Langue maternelle encore
                                                                                                                   Fonction publique
  Nouvelle-Ecosse; Ontario; Postes, services-Employés;
                                                                                                            31:14, 22-3, 26-7, 31
              gouvernementaux; Minorités linguistiques
                                                                      public et la présentation de services au public», examen,
                  Anglophones; Ministères et organismes
                                                                            langues officielles dans les communications avec le
Fonction publique du Canada—Membres—Bilinguisme-
                                                                         règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des
      ministère—Unilingues; Institut professionnel de la
                                                                          Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de
    langues officielles-Anglophones; Défense nationale,
                                                                                                    Finn, Gerard (Conseil du trésor)
Canada; Anglophones-Colonisation; Commissariat aux
      Voir aussi Alliance for the Preservation of English in
                                                                                                                    Quebec, 1:45-6
                                         Statut, perte, 4:11-2
                                                                                                         Fonction publique, 1:45-6
             Refrancisation, demande, augmentation, 4:21-2
                                                                        Consommation et Corporations, comité permanent, 1:43-5
                               Récupération, moyens, 4:11-2
                                                                                                                6-24,04:1 ,abutá
        Groupes ou sociétés, identification, difficultés, 4:13
                                                                         Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988,
                                   Groupe ethnique, 11:32-3
                                                                                                               Affaire Mahe, 1:42-3
                        Et anglophones, appellation, 21:13-5
                                                                                                 Finestone, Sheila (L-Mount Royal)
            Dénombrement, Comité, étude, suggestion, 4:16
                                                                                          Comité, séance d'organisation, 1:17-8, 25
                                                                                                      Ferland, Marc (PC-Portneuf)
Colombie-Britannique, éducation, accès, difficultés, 4:23-4,
                             Canadiens à part entière, 4:13-4
                                                                                                                          SƏIQISIA
                                                 Francophones
                                                                      Femmes. Vour Commissariat aux langues officielles-Minorités
                                           étude, 7:16, 20
                                                                                                           Statistique Canada, 5:21
  Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988,
                                                                                                              Sport amateur, 24:27
               Fox, James (ministère de la Défense nationale)
                                                                                                   Sociétés de la Couronne, 1:34-5
                                                                                 Société canadienne des postes, 8:19-20, 36; 23:24-5
                                             7-62:7 , sbuts
                                                                            Santé nationale et Bien-être social, ministère, 24:25-8
  Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988,
           Fowler, Robert (ministère de la Défense nationale)
                                                                       Règlements, avant-projet, 17:15-7; 21:10-3; 27:11-3; 30:11-2;
        (L.R.C.(1985), 4e suppl., chap. 31), 16:6-11, 13-23
                                                                      Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 5:21-3, 33
    Langues officielles, communications, étude en vertu de
l'article 30 de la Loi sur les langues officielles
                                                                                                                 Quebec, 9:15-6, 23
                                                                                          Postes, services, 8:18-9, 35-6; 23:23-4; 26:7
                                Fournier, Michel (Air Canada)
                                                                                                           étude, 9:15-7, 23, 36-7
  Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 5.32-4
                                                                       Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation,
                                              etude, 9:4+5
                                                                                                     Minorités linguistiques, 1:34-5
Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation,
                                                                                Ministères et organismes gouvernementaux, 1:35-6
 17-24; 21:22-4; 22:20-2; 50-4; 23:29-31; 22:31-3; 31:32-6
                                                                                            Langues officielles, Loi, 2:16-7; 20:16-7
 présentation de services au public», examen, 18:4-15,
officielles dans les communications avec le public et la
                                                                             :9-E1:18 :E-11:06 :E-11:47 :8-46 :h-12 :7-9:97 :8-52
   concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues
                                                                         présentation de services au public», examen, 17:15-7, 34-5; 20:16-8; 21:10-3, 19, 21-2; 23:14-5, 23-5; 24:9-12,
          Document intitulé: «Avant-projet de réglement
                              chap. 31), 15:27-8; 16:22-4
                                                                      officielles dans les communications avec le public et la
    sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 1c suppl.,
                                                                         concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues
Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi
                                                                                 Document intitulé: «Avant-projet de réglement
                                           Langues officielles
                                                                                                                chap. 31), 16:4
         Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:16-34
                                                                            sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4e suppl.,
                                                                       Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi
                          1989, étude, 12:6-24, 30; 13:16-34
       Commissaire aux langues officielles, rapport...=Sutte
                                                                                                           Langues officielles, 1:35
                                                                                                              Feltham, Louise-Suite
                                     Fortier, D'Iberville-Suite
```

lnstitutions fédérales, 1:35; 2:11-6	Logiciel, traduction, 22:31-3
Gouvernement, 20:17-8	Plainte
Gendarmerie royale du Canada, 26:7	Financement, 22:31
Eddeadion des francophones hors Québec, 9:17	Employés, réaction, 22:35
Commission de la fonction publique, <b>26</b> :21-4, 37-8 Éducation, 9:36-7	Formation linguistique
Commissariat aux langues officielles, 2:31-3	Centres d'emploi, taille, 22:25-6
étude, 1:34-6, 56; 2:13-7, 31-3; 8:18-20, 35-6, 44-6	Emploi et immigration. Voir Règlements, avant-projet Emploi et Immigration, ministère
Séance d'organisation, 1:14, 24-5 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988,	
Comité, 5:33; 8:44-6; 17:34; 21:19, 21:2	equité. Voir Minorités linguistiques
Alliance de la Fonction publique du Canada, 30:12-3	Emploi, bureaux. Voir Fonction publique
Alberta, 1:56	Minorités linguistiques—Services, garantie; Québec— Anglophones—Droit & Anglophones—Santé, soins
Feltham, Louise (PC-Wild Rose) Agriculture, ministère, 24:9-12	Voir aussi Alberta; Francophones-Colombie-Britannique;
££-8 ,6-4: <b>2</b>	Programmes, efficacité, 1:29-30 Statistiques, 9:43-4
Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:4-38;	7-98:19, noingaileO
Fellegi, Ivan P. (Statistique Canada)	Montréal, Qué., situation, 1:57
Statistique Canada—Données—Enrichissement; Témoins	Immersion, succès, 9:42
Aspects linguistiques; Règlements, avant-projet;	Gouvernement, promotion, rôle, 9:35-6
Voir aussi Accord du Lac Meech; Recensement de 1991—	Carantie, Constitution, amendement, 1:34
Président, salaire, 9:17	8-75:9, 3:10J
Objectifs, activités, 9:20-1	Enseignement de langues secondes
Mémoire, 9:4-11	ducation
Fonds gouvernemental, montant, utilisation, 9:17	Transports aériens, 22:43-5
Et Alliance Québec, concertation, tables, 4:23	Revenu national, ministère, 25:9-11, 17-9
Appellation, modification, 14:32-3	Règlements, avant-projet, 21:15-6; 27:15-7
Fédération des francophones hors Québec	Québec, 27:14-5
Preservation of English in Canada; Témoins	Ontario, 28:14-5
Voir aussi Accord du Lac Meech; Alliance for the	I-()E:ZE
Politiques officielles, membres, position, 9:32-4	26:24-7; 27:4-5, 14-7; 28:13-5, 23-6, 28; 31:5-6, 18-20;
Exposé, 9:24-7	21:15-7: 22:14-20, 31-3, 43-5, 48-9; 24:9-12, 17-9, 23;
Enseignants, 9:39-40)	public et la présentation de services au public», examen,
Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants	règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le
Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 4:12	Langues officielles, document intitule: «Avant-projet de
Falardeau, Philippe (Fédération des francophones hors Québec)	Gendarmerie royale du Canada, 22:15-20; 31:5, 18-20
Comité—Ministres, comparution	Emploi et Immigration, ministère, 22:31-3
suppléant des Consommateurs et des Sociétés. Voir	Commission de la fonction publique, 26:24-7
chargé des sciences et de la technologie et ministre	Comité, 27:4-5; 31:5
Expansion industrielle régionale, ministre et ministre d'État	Canadian Parents for French, 28:23-6
Etiquetage. Voir Commissariat aux langues officielles—Plaintes	Automobiles, 22:48-9
·	Air Canada, 21:17
Voir aussi Recensement de 1991—Questions	Edmonston, Phillip (NPD—Chambly)
Ethnies Groupes canadiens, importance, 11:36-7	présentation de services au public», examen, 20:5-7, 29
	officielles dans les communications avec le public et la
Enseignement de langues secondes. Voir Éducation	concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues
brocessus; Temoins	Document intitulé: «Avant-projet de réglement
Voir aussi Règlements, avant-projet—Consultations,	chap. 31), 15:8-10, 21-2
Situation, 22:23-4	sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4 <sup>e</sup> suppl.,
Langues officielles, réglementation, répercussions, 22:24	Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi
Douanes et Accise, service, collaboration, 22:29-30	Juplantie, Roger (Association de la presse francophone) Langues officielles
Bureaux, ventilation, 22:25, 33-6	(anodnognest essern of ab noisoisoss ) renod eitheland
Abitibi, région, Qué., situation, 22:33	23:9-10, 12-3, 18-20, 24-5
Services au public, bilinguisme	public et la présentation de services au public», examen,
Processus, <b>22</b> :26-7 Types, répartition, <b>22</b> :31-2	règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des la langues officielles dans les communications avec le
Plainte Suive 7-30.55	Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de
Emploi et Immigration, ministère—Suite	Junstan, Harold A. (Société canadienne des postes)

Association multiculturelle francophone de l'Ontario, 14:31 04-78:11 ,abutà Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Association de la presse francophone, 20:31 Langues officielles, Loi, 1:53-4 Association canadienne française de l'Ontario, 14:24 Langues officielles, 1:47 Alliance Quebec, 10:35-6 Alliance de la Fonction publique du Canada, 30:7 t-68 'Lt:1 'apmia Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Air Canada, 16:20-1; 20:15-6 Agriculture, ministère, 24:17-8 Bilingual Today, French Tomorrow, livre de Jock Andrew, Desjardins, Gabriel (PC-Temiscamingue; coprésident) Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:39-40 8-72, T-61, t-81:52 Affaire Mahe, 1:47 public et la présentation de services au public», examen, Duhamel, Ronald J. (L-Saint-Boniface) langues officielles dans les communications avec le règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Voir ausst Billinguisme—Et Langues officielles, document intitule: «Avant-projet de TE: 8-92:11 Deschenes, Gilbert (Société canadienne des postes) Vancouver métropolitain, C.-B., district régional, résolution, (L.R.C.(1985), 4° suppl., chap. 31), 16:8-9, 11-2, 18 Valeur, promotion, publicité, 9:20, 26-7 l'article 30 de la Loi sur les langues officielles Progrès, hauts et bas, 12:18-21 Langues officielles, communications, étude en vertu de Dualite linguistique Desbois, Cameron (Air Canada) Art. 23, écoles, répercussions, 21:9-10 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, étude, 7:18, 27-8, 30 Droits et libertés, Charte Desbecquets, Gilbert (ministère de la Défense nationale) Services au public, bilinguisme; Revenu national, ministère Douanes et Accise. Voir Emploi et Immigration, ministère-24:28, 32, 35 public et la présentation de services au public», examen, 24:8, 11-2, 14-8 langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public», examen, règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Bien-erre social) Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Desaulniers, Diane (ministère de la Santé nationale et du Destrochers, Claude (ministère de l'Agriculture) comparution; Témoins Voir aussi Coprésidents du Comité-Elections Défense nationale, ministre. Voir Comité-Ministres, Transports aériens, 6:23 suiomoT issus viol Société canadienne des postes, 8:38-40 comparaisons, 7:27-9 Santé nationale et Bien-être social, ministère, 24:34-5 Unilingues francophones et unilingues anglophones, Services au public, 7:11, 24-5, 37 Revenu national, ministère, 25:7, 14-6, 20, 29-30 Représentation équitable, 7:8-9, 11-3, 35 Règlements, avant-projet, 31:32 Régions et unités bilingues, nombre, 7:30, 34 1819 1611t Publications bilingues, progrès, difficultés, 7:7 Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:37-8; 7-82:7 , 26-7 Postes, services, 8:39; 23:16; 26:15 Sous-ministre, chet de cabinet, niveau linguistique, étude, 10:35-6; 14:24, 31, 33 Nombre, 7:21, 31-4 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Lahr, hôpital, situation, 7:21-2 Minorités linguistiques, 4:19 Postes civils et militaires bilingues 29-30( **26**:12; 30:7; 31:32 29-30( **26**:15; 30:7; 31:32 Plaintes, nombre, 7:27 Situation, 7:4-5, 9-11, 35-6 présentation de services au public», examen, 20:15-6, 8-18,25 officielles dans les communications avec le public et la Plan directeur, accès, mise en oeuvre, 7:6, 9, 11, 22-3, 30, concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues Langues officielles, programme Document intitulé: «Avant-projet de réglement Langue de travail, 7:23-4, 36 chap. 31), 16:4, 20-1 Instruction dans la langue de choix, programme, 7:30 sur les langues officielles (L.R.C.(1985), 4e suppl., Francotrain, programme, échec, raisons, 7:29-30 Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi Formation, programmes, 7:7-8, 14-6, 19-23, 29, 34-5, 37 Langues officielles Dotation impérative, utilisation, 7:30, 32, 36 Gendarmerie royale du Canada, 22:14-5 Documents, traduction, services, 7:16-8 Emploi et Immigration, ministère, 22:33 Billinguisme, difficultés, 7:6-7 Défense nationale, ministère, 7:29-30 Defense nationale, ministere étude, 6:23; 7:29-30; 8:38-40 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, 8-68:01 ,abuta Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Association of Quebec Regional English Media, 20:31 Desjardins, Gabriel-Suite Decarie, Graeme (Alliance Québec)

Société canadienne des postes, 8:17-8, 30, 33, 37-8 Corbett, Bob (PC-Fundy-Royal) Postes, services, 8:40 Wood, 1:13 étude, 14:31-3 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Desjardins, 1:13 Réglementation, étude, 13:14, 16 Elections Langues officielles, Loi, 8:29-30; 13:20-2 Coprésidents du Comité Fédération des francophones hors Québec, 14:32-3 Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:20-2, 26 Comité, séance d'organisation, 1:12, 15 1989, étude, 13:20-2, 26 Cools, Phon. Anne C., sénatrice (L-Toronto Centre, Ontario) 1988, étude, 6:26, 29-32; 8:17-8, 29-30, 33, 37-8, 40, 45-6 Voir aussi Agriculture, ministère-Employés Commissaire aux langues officielles, rapport annuel Agents de négociations, traitement, 30:7-8; 31:11-2 Séance d'organisation, 1:15, 19-23 0-t+:8 ,511mo]) Conventions collectives De Bané, l'hon. Pierre, sénateur (L-De la Vallière, Quéhec) Maintien, élargissement, 2:11-3; 9:22-3 Contestations Judiciaires, programme 1-06, 73-13, 16, 18-20, 23-6, 30-1 public et la présentation de services au public», examen, eucore comprise», question langues officielles dans les communications avec le Garantie; Recensement de 1991—«Langue maternelle règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Voir aussi Education—Enseignement de langues secondes— Langues officielles, document intitule: "Avant-projet de Davis, Allan (Association of Quebec Regional English Media) Crise constitutionnelle, responsables, politiciens, 27:9-10, Fransports aériens, 6:16 Utilisation, 10:25-6 6-17 '9-81:5 Trudeau, le très hon. P.E., opinion, 10:31-2 Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:21-4; Commissaire aux langues officielles, position, 1:40-2, 50 Recensement de 1986, 3:22-3 Québec, gouvernement, 10:21-2 Bilinguisme, contradiction, 10:31-2 Québec, 9:17-8; 10:22-3 Clause nonobstant Procédure et Règlement, 12:25, 29-30 Constitution étude, 9:17-8, 32-4; 10:21-4; 11:34-5 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, refus, plainte, 1:43-5 Réglementation, étude, 13:11 Comparution, Association des consommateurs du Canada, Langues officielles, Lot, 13:21 Consommation et Corporations, comité permanent Budget principal 1990-1991, 13:16-35 Fèdèration canadienne des enseignantes et des enseignants, Dualité linguistique, 12:18-9 Conseil prive Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:21 projet; Témoins 1989, étude, 12:18-9, 25, 29-30; 13:21 et organismes gouvernementaux; Règlements, avant-8-91 ,41:0 ,5but5 ,8891 Témoins-Comparution, convocation, etc.; Ministères Commissaire aux langues officielles, rapport annuel Voir aussi Comité-Documents et Ministres, comparution et Comité, séance d'organisation, 1:16 Président, Voir Témoins 2-48:11 Conseil du Trésor Alliance for the Preservation of English in Canada, 10:21; Accord du Lac Meech, 10:23-4; 12:19 Tenue, demande, 1:33-4; 9:13-5, 28-9 David, l'hon. Paul D., sénateur (PC-Bedford, Québec) Conference federale-provinciale S-EI '01:08 It:9:15:1 , snoizull A public et la présentation de services au public», examen, 25° anniversaire, 1:27 langues officielles dans les communications avec le Commission royale sur le bilinguisme et le biculturalisme règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Voir aussi Témoins Czernenko, Luise (Alliance de la Fonction publique du Canada) Rendement, 26:27-8 public et la présentation de services au public», examen, 29:4-5, 10-2, 17-20, 23-6, 28-32 Règlements, avant-projet, répercussions, 26:24 Recrutement, 26:17-8, 20-1, 28, 31 langues officielles dans les communications avec le règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Promotions, 26:28 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Tests, fréquence, 26:37 ome-sanguille sarsod (guugg) Craig, Iris (Institut professionnel de la Fonction publique du Commission de la fonction publique Juite

Cour suprème du Canada. Voir Affaire Mahe; Affaire Mercure

Langues officielles, communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi sur les langues officielles

(L.R.C.(1985), 4e suppl., chap. 31), 16:4

Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, étude, 7:14-6, 19-22, 25-6, 28-30, 32-5

de Chastelain, John (ministère de la Défense nationale)

Transports, ministère, 6:30-2

AND AND ADDRESS OF THE PARTY OF	
Normes, <b>26</b> :22-3, 35-6	Recommandations, 12:10-1
Augmentation, 26:18-20	Étude, 12:6-33; 13:16-35
Postes bilingues	Contenu, résumé, 12:6-11
Plaintes, 26:18	Rapport annuel 1989
8,18,18,18,18,18,18,18,18,18,18,18,18,18	Recommandations, 1:36
Liste d'attente, 26:21, 31-3	Finde, 1:26-57; 2:6-34; 6:4-35; 7:4-38; 8:5-46
Installations extérieures, utilisation, 26:32-3	Rapport annuel 1988
Fonctionnement, 26:29-30	Rapport annuel 1987, condamnation, controverses, 1:39-42
Employés, compression, répercussions, 26:33	Menace, 12:11-2; 13:12
7-36:3 <b>6</b> ,2100	Demande, 1:40-1
Clients, 26:37	noissimàO
Formation linguistique	ommissaire aux langues officielles
Voir aussi sous le titre susmentionné Formation linguistique	projet; Travaux du Comité
Remplacement, 26:23	Francophones—Dénombrement; Règlements, avant-
4. 26:23-3-3	Voir aussi Commissariat aux langues officielles—Études;
\$£'.4£' 34aa 6\\	Comité
Droits titulaires et services bilingues au public, conflit,	Vice-présidents du Comité. Voir plutôt Vice-présidents du
Employes	Travaux futurs, 21:19; 22:22
Montant, 26:38	Temps de parole, 27:4-5
Augmentation, demande, 26:22	lrrecevabilité, 11:20
Budget	Fcourse, consentement unanime, 14:5
Bilinguisme, prime, 26:28-9	Distribution préalable, 2:9
Commission de la fonction publique	Exposé
curoma i 'anhucingui uounuu i	Statistique Canada, 3:37-9
Aspects linguistiques; Taxe sur les produits et services— Formation linguistique; Témoins	Frais de déplacement et de séjour, remboursement, 1:25 Municipalités, représentants, 8:44-6
Réglementation—Ebauche; Recensement de 1991—	Conseil du Trésor, 1:56
Fonction publique du Canada; Langues officielles, Loi-	Commissaire aux langues officielles, 1:9-10
Voir aussi Alliance Québec; Institut professionnel de la	t-67.6
Solutions, pourcentage, 1:52-3	Alliance for the Preservation of English in Canada,
Résultats positifs, exemples, 12:21-3	Air Canada, 15:14, 26
Processus, 1:52	Comparution, convocation, etc., 8:44-6; 17:34-5; 21:21-2
Nombre, augmentation, 1:52; 2:31	Témoins
71:2 ,egasupitā	A-44:8 ,əmsixuəQ
Appel, possibilité, 2:31-2	Premier, 2:6
Alberra, hausse, 1:53	Rapports
Affaires devant les tribunaux, nombre, 2:32	Quorum, 1:13-6
Plaintes	Composition, 1:13
objectifs, 2:19-21	Sous-comité du programme et de la procédure
Minorités visibles, handicapés, femmes, etc., représentation,	Calendrier, 1:24-5
Voir aussi sous le titre susmentionné Minorités visibles	À huis clos, 16:4; 23:32
Handicapés, 13:22-6	Séances
Etudes, dépôt et distribution aux membres du Comité, 2:8-18	Séance d'organisation, 1:12-26
Candidats, répertoires, accès, 2:24-5	Réponses écrites, demande, 1:36, 46; 2:7
nombre, 2:31-3	Recherchistes, services, recours, 1:16-9
Budget, augmentation, 2,7-8; 13:18-20) Bureaux régionaux, provinces de l'Ouest, anglophones,	Rapport aux deux Chambres, préparation, 15:29
	programme et de la procédure
Voir aussi sous le titre susmentionné Bureaux régionaux	Voir aussi sous le titre susmentionné Sous-comité du
Anglophones Et francophones, répartition, 2:21-5	Fixation, rapport aux deux Chambres, 1:7, 26
	Ouerum
Commissariat aux langues officielles Abolition, 11:6	Projet de résolution d'accompagnement à l'Accord du Lac Meech, comité spécial, recommandations, accès, 13:16
178; Règlements, avant-projet	Non-membres, droit de poser des questions, <b>5</b> :33; <b>9</b> :40-1 Portée du débat, <b>2</b> :10
municipaux, unilinguisme, proclamation; Quebec—Loi	Transports, 6:32
Constitution—Clause nonoscant, Eargaco omercias,	Secrétaire d'Etat, 12:24-5, 30; 13:10-1, 13-7; 14:4
Témoins—Comparution, convocation, etc.; Constitution—Clause nonobstant; Langues officielles,	Présidence, décision, appel, rejeté, 12:28
suprême du Canada; Air Canada; Appendices; Comité-	Premier ministre, assignation, m. (Gauthier)—Suite
Voir aussi Accord du Lac Meech; Affaire Mahé—Cour	Ministres, comparution—Suite
Commissaire aux langues officientes-sum	эпис—эпио

Campbell, Coline (L-South West Nova)

irrecevable, 27, 28-33; 13:6-14, retiree, 15 Accord du Lac Meech, 2:27 Premier ministre, assignation, m. (Gauthier), 12:25-6, Chartrand, Gilbert (PC-Verdun-Saint-Paul) Justice, 13:10-1, 13-6; 14:4 des Consommateurs et des Sociétés, 5:17, 32 Charte des droits et libertés. Voir plutot Droits et libertés, des sciences et de la technologie et ministre suppléant Centres d'emploi. Voir Emploi et Immigration, ministère Expansion industrielle régionale et ministre d'Etat chargè Défense nationale, 7:30, 32-3, 38 S-+:18:151:81:1+:1+1 public et la présentation de services au public», examen, Conseil du Trésor, Président, 12:24-5, 30; 13:10-1, 13-7; langues officielles dans les communications avec le Ministres, comparution reglement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Memoire, distribution, retard, 14:4-5 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Temps de parole, répartition, 1:26; 2:28-9 Bien-eire social) Préavis de 48 heures, 1:25 Catley-Carlson, Margaret (ministère de la santé nationale et du Permanents, preseance, 2:25 Capitale nationale, région. Voir Institutions fédérales Membres Mandat, statut, 1:27-8; 11:15-7 Règlements, avant-projet; Témoins Droit de tumer, permission, demande, 1:38-9 Voir aussi Langues officielles-Enseignement, méthodes; Subventions, 28:8-10 t:07:12-9:5 Publicité, 28:10 Distribution dans les deux langues officielles, 1:21-4; 4:4; Projets, 28:10-1 Disponibilité dans les deux langues officielles, 1:19-21 Dépôt, 11:28 Présidente et vice-présidente, bilinguisme, 28:25-6 Organisation, 28:12 t-88:5, 110qqen Conseil du Trésor, anglophones au Québec, situation, Mission, role, 28:4-6, 27 Memoire, copies, 28:28 Annexion, 11:37; 18:4, 12 Membres, répartition, 28:15-6, 20-1, 26-8 Documents Groupe comparable au Quebec, existence, 28:9 Coprésidents du Comité. Voir plutôt Coprésidents du Comité Vulnerabilite, 28:23-6 Budget, sources, répartition, 1:17-8 Sources, 28:10-2, 21-2, 27 Comité Financement 6-91 't-81 '11-6 '\_-t:#7 APEC, confrontation, affrontement, 28:19-20 public et la présentation de services au public», examen, Canadian Parents for French langues officielles dans les communications avec le règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Publications francophones hors Quebec, annonces, parution, Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Canadian Airlines Comeau, Michelle (ministère de l'Agriculture) Règlements, avant-projet, 31:28-30 Colombie-Britannique. Voir Francophones 5-+2, 9-+6, 4:18-9, 24-5 et Accise Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:12, 18, Collège de Rigaud. Voir Revenu national, ministère-Douanes Recensement de 1986, 3:24-8 Procédure et Règlement, 12:26-8, 30, 32 Code des minorités. Voir Minorités linguistiques 9-46:9, 9burs ()t-9:8 'apnia Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Nouvelle-Ecosse, 3:35 Cloutier, Sylvain (Société canadienne des postes) Minorités linguistiques, 9:34-5 Langues officielles, Loi, réglementation, étude, 13:8, 10, 14-5 18, 4-17, 19-20, 22, 24, 26-9, 31 31-34 31:58-30 public et la présentation de services au public», examen, presentation de services au public», examen, 26:25, 27, langues officielles dans les communications avec le reglement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des officielles dans les communications avec le public et la concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Document intitulé: «Avant-projet de règlement Clermont, Georges (Société canadienne des postes) Langues officielles, 12:23-4 Francophones, 4:24-5 public et la présentation de services au public», examen, Education, 9:35-6 langues officielles dans les communications avec le Défense nationale, ministère, 7:19-22 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Commission de la fonction publique, 26:31-3 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de 1989, étude, 12:23-4, 26-8, 30, 32 Cherrett, Ted (ministère des Transports) 1988, étude, 2:28; 7:19-22 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel Québec, 2:25-7 Séance d'organisation, 1:22, 25 7-82:2 ,abutà Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Comité, 2:28 Bilinguisme, 9:34 Comité, séance d'organisation, 1:13

Chartrand, Gilbert-Sune

Bouchard, l'hon. Benoît-Suite

Berlinquette, Roy (Cendarmerie royale du Canada)

Burlington, Ont. Voir Ontario bilinguisation, vol à vue, inclusion, 6:8-10 Ottawa, Ont., aéroport, tour de contrôle, projet de 8-97 't-07 '8-51 'E1-t:87 étude, 6:4-15, 17-28, 31-4 public et la présentation de services au public», examen, Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, langues officielles dans les communications avec le Air Canada, publicité, 6:12-3 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Contrôleurs, formation, 6:10 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Bilinguisme, 6:17-8, 20-2 Brehaut, Pat (Canadian Parents for French) Aéroports 16-62:41 ,9buté des Transports) Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Bouchard, l'hon. Benoît (PC-Roberval; ministre Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:22-6 (L.R.C.(1985), 4c suppl., chap. 31), 16:4 Commissariat aux langues officielles, 13:22-6 l'article 30 de la Loi sur les langues officielles 9-77:£1 'apnıa Langues officielles, communications, étude en vertu de Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1989, Comité, séance d'organisation, 1:12 Association multiculturelle francophone de l'Ontario, 14:31 Bjornson, David (PC-Selkirk) Association canadienne française de l'Ontario, 14:26-8 public; VIA Rail-Services au public parlementaire du secrétaire d'Etat aux Affaires extérieures) Boyer, Patrick (PC-Etobicoke-Lakeshore; secrétaire postes; Sport amateur; Transports aériens-Services au ministère-Douanes et Accise; Société canadienne des ¢tude, 9:26-9, 36, 40, 43-4 1991; Règlements, avant-projet; Revenu national, Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, municipaux; Postes, services-Bureaux; Recensement de des enseignants) publique du Canada-Membres; Ontario-Conseils Bourque, Maurice (Fédération canadienne des enseignantes et royale du Canada; Institut professionnel de la Fonction au public; Fonction publique-Postes; Gendarmerie ministère; Emploi et Immigration, ministère-Services public et la présentation de services au public», examen, Constitution-Clause nonobstant; Défense nationale, langues officielles dans les communications avec le Présidente; Commission de la fonction publique; règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Services au public; Canadian Parents for French-Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Voir aussi Aéroports; Agriculture, ministère; Autobus-Bourgeois, André (Gendarmerie royale du Canada) St:6 , sagabnos Règlements, avant-projet, 17:25-7 Répercussions, 28:18-9 Postes, services, 8:11-4, 30-5 Promotion, programmes, fonds, 1:48-9 C-St:II 'apnia Prime, 30:16-7 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Parlement, diminution, 9:34 8-57:41 33-4: 14:58 public et la présentation de services au public», examen, Et dualité linguistique, distinction, 9:12-3, 21, 42-3; 13:26-9, langues officielles dans les communications avec le Cours, 10:7-8; 17:28; 27:18-9 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Acceptation, progrès, 9:25-6, 38-9 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Bilinguisme Grande-Bretagne, 11:45-6 Ventes, 11:24, 45 étude, 8:11-4, 30-5 Publication, 11:9, 13 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, 6-86 'S-t7:11 St:11 Alliance for the Preservation of English in Canada, position, Bilingual Today, French Tomorrow, livre de Jock Andrew, Bilingual Today, French Tomorrow, livre de Jock Andrew Anglophones, 11:45 Boudria, Don (L-Glengarry-Prescott-Russell) Québec, 11:31 2-05 ,4:11 ,5butè Passagers, sécurité, langues officielles, application, 6:22 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Contrôle, système, modernisation, 6:24-5 Francophones, 11:30-2 distribution, 6:13-5 Compagnies, documents dans les deux langues officielles, Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:4, 30, Anglais, langage courant, 6:18 Bernier, Gilles (PC-Beauce) Transports aeriens Tradition anglophone, 6:8-9 6-82:9 'apnia Service au public, description, 6:6-7 Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Représentation équitable, 6:7, 23-4, 32-4 Bernier, Claude (ministère des Transports) Plaintes, nature, 6:11-2 22:7, 12, 20 Opérations, complexité, 6:4-5 public et la présentation de services au public», examen, Langues officielles, programme, 6:5-6, 8, 26-8, 32-4 langues officielles dans les communications avec le Employés, recrutement, processus, 6:19-20 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Transports, ministère

officielles)

Commissaire aux langues officielles, rapport annuel

Bastido-Boileau, Catherine (Commissariat aux langues

Alliance for the Preservation of English in Canada, mémoire,

APEC. Voir Alliance for the Preservation of English in Canada

y bbeuquees

2-11:6 'apnia 22:47-8, 52 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, public et la présentation de services au public», examen, langues officielles dans les communications avec le règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Commission royale sur le bilinguisme et le biculturalisme, Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Barbeau, Victor (ministère des Transports) Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Affaire Mercure, 2:29-30 public et la présentation de services au public», examen, 24:29, 31, 35-6 Accord du Lac Meech, 2:25, 29-31; 9:41-2 langues officielles dans les communications avec le Berger, David (L-Saint-Henri-Westmount) règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Société canadienne des postes, 23:20-2 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Bien-être social) 7-07:87:5-81:17 Ballantyne, Rod (ministère de la Santé nationale et du public et la présentation de services au public», examen, langues officielles dans les communications avec le Rappel, Transports, ministère, rôle, 22:48-9 règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Services au public, bilinguisme, 22:42 Francophones, 21:13-5 Bellemare, Eugène (L-Carleton-Gloucester) sudotuk Voir aussi Règlements, avant-projet; Témoins l'ransports aériens, 6:22 Tirage, 20:19 Règlements, avant-projet, 21:7-8, 19-21 Ministères, sociétés de la Couronne, clients, exemple, 20:31 Aspects linguistiques, etude, 5:23-7 35, 245, 9-81:02, xuannuol Recensement de 1991, 5:23-7; 21:9 Communiqués de presse, utilisation, 20:28-31 I-05:1, esupitzingnil zătironiM Association of Quebec Regional English Media (AQREM) 20:13-5: 21:7-10, 19-21: 32:30 Voir aussi Association canadienne française de l'Ontario public et la présentation de services au public», examen, Membres, nombre, 14:31 langues officielles dans les communications avec le reglement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Association multiculturelle francophone de l'Ontario (AMFO) Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de uounardwo) Droits et libertés, Charte, 21:9 Consomnation et Corporations, comité permanent-Constitution, 1:50 Association des consommateurs du Canada. Voir 2-12:0 ;1-()2:1 ,9bu19 Voir aussi Air Canada: Reglements, avant-projet; Témoins Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1988, Comité, 21:21 Représentation, répartition, 20:13-4 Association de la presse francophone, 20:13-4 Publicité, revenus, chiffres, accès, 15:24-6 Air Canada, 20:14-5; 21:10 Ministères, sociétés de la Couronne, clients, exemple, 20:31 Aéroports, 6:21-2 L'Express de Toronto, non-membre, 15:25-6 Bélair, Réginald (L-Cochrane-Supérieur) Lecteurs, nombre, 20:26-7 Hebdos, annonces, diminution, 20:24-5, 28-9 7-95, 5-25:**32** Communiqués de presse, utilisation, 20:29-30 public et la présentation de services au public», examen, Association de la presse francophone langues officielles dans les communications avec le règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des municipaux, unilinguisme, proclamation; Temoins Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de municipaux, bilinguisme, proclamation et Conseils Beauchemin, Hélène (Commission de la fonction publique) linguistiques-Code des minorités; Ontario-Conseils Voir aussi Accord du Lac Meech—Échec; Minorités étude, 10:14, 18, 20 Revenus, sources, 14:23-4 Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, Objectifs, rôle, 14:18 72:01 Membres, 14:24 public et la présentation de services au public», examen, relations, 14:26-9 langues officielles dans les communications avec le Association multiculturelle francophone de l'Ontario, règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des Alliance Quebec, relations, 14:18-9 Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de Association canadienne française de l'Ontario (ACFO) Bastien, Marie-Andrée (Alliance Québec) AQREM. Voir Association of Quebec Regional English Media Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:24 Commissaire aux langues officielles, mémoire, 18A:23-44 1989, étude, 13:24 1-02:2 , étude, 2:20-1 30A:11-23

Anglophones  Colonisation par les francophones, II:45  Voir aussi Agriculture, ministère—Représentation équitable et Services au public; Alliance Québec; Comité— Documents—Conseil du Trésor; Commissariat aux langues officielles; Défense nationale, ministère— Unilingues francophones; Francophones—Et; Institut professionnel de la Fonction publique du Canada— Membres—Bilinguisme; Minorités linguistiques— Prancophones hors Québec; Recensement de l'ancophones hors Québec; Recensement de l'986; Revenu national, ministère—Douanes et Accise— Employés; Santé nationale et Bien-être social, ministère—Employés; Transports, ministère—Tradition	Alliance Ouébec. 10:33: 19:12. Association de la presse francophone, 20:29 Association of Quebec Regional English Media, 20:18-9, 29 Comité, 18:12, 15; 20:4; 22:22; 31:4-5 Conventions collectives, 30:7-8; 31:11-2 Emploi et Immigration, ministère, 22:25-9, 35-6 Francophones, 4:21-2 Gendarmèrie royale du Canada, 22:5-8, 12-3, 18-9 Institut professionnel de la Fonction publique du Canada, Cendarmèrie royale du Canada, 22:5-8, 12-3, 18-9
MALIANIA MANAY AMAGAMAA AAMA	Alliance for the Preservation of English in Canada, 11:21-4
Andrew, Jock Propos. déclaration, allusions, 11:30-1, 33, 41-2 Voir aussi Bilingual Today, French Tomorrow	Allmand, Phon. Warren (L—Notre-Dame-de-Grâce) Accord du Lac Meech, 10:15-7 Aéroports, 22:47-8 Aéroports, 22:47-8
règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public», examen, 27:9-11  Ouébec, 27:10-1 Règlements, avant-projet, 27:10	Plaintes, 19:12  Voir aussi Accord du Lac Meech: Association canadienne française de l'Ontario; Fédération des francophones hors Québec—Et; Parti réformiste du Canada; Québec—Loi 178; Règlements, avant-projet; Témoins
Langues officielles, document intitulé: «Avant-projet de	Parti Égalité, relations, rapports, 10:35-6
Constitution, 27:9	Interventions, 10:9
Anawak, Jack Iyerak (L—Vunatsiag) Alliance for the Preservation of English in Canada, 27:11	Groupes minoritaires d'expression française, collaboration, 19:19-21
AMFO. Voiv Association multiculturelle francophone de l'Ontario	Début, représentation, membres, 10:17-8 Exposé, 10:5-11
étude, 13:32-3 Conseil privé, budget principal 1990-1991, 13:32-3	English in Canada, opinion, II:44 Commissariat aux langues officielles, rapports, relations, 10:33-4
Amendola, Marilyn (Commissariat aux langues officielles) Commissaire aux langues officielles, rapport annuel 1989,	Alliance Québec Anglophones, appui, soutien, Alliance for the Preservation of English in Canada opinion, 11-44
ministère—Services au public	
19:10-4; 26:12-4; 30:7-10; 31:10-1; 23-4; 30 Société canadienne des postes, 23:8-11 Transports aériens, 22:39-42 Allophones. Voir Santé nationale et Bien-être social,	Voir aussi Alliance Québec—Anglophones: Appendices; Bilingual Today, French Tomorrow, livre de Jock Andrew: Canadian Parents for French: Comité— Témoins—Comparution, convocation, etc.; Jeux d'hiver du Canada 1991, Île-du-Prince-Édouard—Boycottage; Règlements, avant-projet; Témoins
4:20-2 Règlements; avant-projet, 17:10-3, 30-2; 18:12-3, 15, 22-4;	Unilinguisme anglais, politique, application, répercussions, 11:22-1, 39-11, 41-5
Recensement de 1986, 3:19-21 Recensement de 1991, aspects linguistiques, étude, 3:19-21;	Ouebécois, haine, 11:29-30
Quebec, 10:12-3; 19:11	Objectifs, 11:21-2
Postes, services, 23:29	Membres, 11:4-6, 43, 48-9; 27:11; 28:28
Ontario, conseils municipaux, unilinguisme, proclamation, étude, 10:11-7, 33; 11:21-4	Financement, sources, 11:25-6 Fonctionnaires, recrutement, discrimination, 11:43 Francophones, excuses, demande, 11:30-1, 33
Langues officielles, Loi, 10:13-4; 20:18-20	
315-210-4, 23-4, 30, 3230-1 50; <b>76</b> :12-4, 17-9, 21; <b>29</b> :5, 10-5, 22; <b>30</b> :7-10, 19-20; 20; 26:12-4, 17-9, 21; 29:5, 10-5, 22; 30; 710, 19-20;	Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants, p. 12.5. perception, messages, 9:43
officielles dans les communications avec le public et la présentation de services au public», examen, 17:10-3, 30-2; 18:12-3, 15, 22-4; 19:10-4, 25-7; 20:4, 15, 18-20, 29; 22:5-8, 12-4, 18-20, 22, 25-9, 35-6, 39-42, 47-8; 23:7-11,	Exposé, 11:4-20, 30, 32 Extrémisme, intolérance et autoritarisme, 9:6-11, 18-20; 10:5-8, 10-1, 18-21, 24, 26, 29-30; 11:34-5, 37, 41-2; 14:6-7, 9, 12-3
concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues	Canada, vision, 11:27-8
Document intitulé: «Avant-projet de règlement	Action positive, opinion et position, II:42
chap. 31), 16:4	Alliance for the Preservation of English in Canada (APEC) Accusations, ILIT7-20
Communications, étude en vertu de l'article 30 de la Loi	במונטווס ולפצונונים מאמור פוסטול ליסטונים או מונים ו
Allmand, 1'hon. Warren—Suive Langues officielles	Alliance de la Fonction publique du Canada—Suite Voir aussi Règlements, avant-projet, Témoins

30:14-9 Règlements, avant-projet, application. 30:7, 12-4	Ligne 1-8()(), installation, 24:8-9, 13-4 Plaintes, 24:6
Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC) Membres, dotation impérative et formation linguistique,	Conventions collectives, 24:7-8 Langues officielles, réglementation, répercussions, 24:5-7, 16
Rôle, 26:4 Voir aussi Postes, services; Témoins	Bureaux, emplacement, 24:7, 11 Employés Bilinguisme, 24:9-11
Alberta Association of Municipal Districts and Counties	Voir aussi sous le titre susmentionné Employés
Répercussions	Embauche, critère, 24:15-6
linguistiques; Postes, services—Bureaux et Comptoits postaux; Recensement de 1991—Recenseurs— Compétence linguistique; Règlements, avant-projet—	Agriculture, ministère Bilinguisme Coûts, 24:11-2, 15
aux langues officielles—Plaintes; Gendarmerie royale du Canada—Services au public, bilinguisme; Minorites	AFPC. Voir Alliance de la Fonction publique du Canada
Éducation, statistiques, 1:56 Voir aussi Accord du Lac Meech—Ratification: Commissariat	Affaire Mercure Cour suprême du Canada, jugement, 2:29-30
Alberta	Québec, gouvernement, actions, 1:42-3, 47
etc.; Règlements, avant-projet; Témoins	Décision, 1:48; 9:22; 12:10; 18:7
Voir aussi Comité—Témoins—Comparution, convocation,	L:2 ;25:1
Sociétés de la Couronne, comparaison, 20:15 Suivi, 16:14	Cour suprême du Canada Commissaire aux langues officielles, présentation, accès,
«Réclame raisonnable», définition, 15:21	Affaire Mahe
22-4; 16:9-11, 16	Jugement, repercussions, 22:15-6; 31:18-9
Privatisation, répercussions, 16:18-20; 20:14-5 Publications francophones hors Québec, 6:12-3; 15:14-6,	Affaire Gingras c. la Reine
Politique, 15:10-1; 16:6-8	Voir aussi Ottawa, Ont.; Quebec
Offre et demande, rapport, 16:12-4	Contrôleurs, formation, 6:10
Matériel, 16:19-20	Tours de contrôle, 6:16-8; 22:42-3, 49-50
Craintes, 20:15-6 Hebdomadaires, importance, 16:20-1	Services au public, 22:47-8, 50-2
t-77:31 '8-72: <b>\$1</b>	Agents de sécurité, 6:20-1 Embarquement, portes et bagages, fouille, préposés, 6:21-2
Commissaire aux langues officielles, commentaires,	Bilinguisme
Budget, 15:13-4; 16:10, 14-7, 22-3; 20:15-6	Aéroports
Annonces unilingues ou bilingues, 15:18-9, 21-2 Augmentation, 20:23-4, 28	Canada
Publicité	Action positive. Voir Alliance for the Preservation of English in
Solutions de rechange, 21:17	Anglais, langue officielle, 11:6
Messages enregistrés Répercussions, 21:10	Acte d'union
Réglementation, application, répercussions, 16:9	ACFO. Voir Association canadienne française de l'Ontario
Non-application, 15:4-8, 20-1 Obligations, 16:21	linguistiques, droits, abrogation, répercussions, 2:25, 29-31
Art. 30, 16:8-9, 18	Ratification, Alberta et Saskatchewan, minorités
Langues officielles, Loi	Objectifs, incompatibilité, 10:20
Voir aussi sous le titre susmentionné Publicité	23 Langues officielles, promotion, inclusion, 14:19-21
Commissaire aux langues officielles Lettre, 16:11-2, 14	position, 9:41-2 Fédération des francophones hors Québec, position, 9:9-10,
Association de la presse francophone, engagements, 16:20-1;	Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants,
Air Canada	Québec, répercussions, II:44-5
Voir aussi Témoins	ACFO, réaction, 14:14-5 Langue, raison, 12:19
Critère de 5%, 24:14-5, 17-8	Echec
Anglophones québécois, 24:16-7	2:27-8; 12:6, 10
Services au public Amélioration, 24:4-5	Commissaire aux langes officielles, opinion et position,
augmentation, 24:16-8	Accord du Lac Meech Alliance Québec, opinion et position, 10:15-7, 23-4
Représentation équitable, anglophones québécois,	
Québec, Agriculture, ministère, relations, 24:12	Accord de libre-échange. Voir plutôt Libre-échange
Agriculture, ministère—Suite Postes, exigences linguistiques, 24:12-3	Abitibi, région, Qué. Voir Emploi et Immigration, ministère— Services au public
Ating - and sinim and linging A	And a constitution of the Tailott And acipag iditida



# INDEX

# COMITÉ MIXTE PERMANENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

DEUXIÈME SESSION — TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

# DATES ET FASCICULES

-6861-

les 14 et 21, f.1. :niul

le 24, f.2; le 31, f.3. Octobre:

le 22, f.4; le 28, f.5. Novembre:

le 5, f.6; le 12, f.7. Décembre:

-0661-

le 13, f.8. :ТэітvэЯ

le 14, f.9; le 21, f.10; le 28, f.11. :sısM

le 2, f.12; le 16, f.13; le 23, f.14; le 30, f.15. :isM

les 6, 13 et 27, f.16. :aint

le 4, f.17; le 5, f.18; le 6, f.19; le 11, f.20; le 13, f.21. Decempte:

-1991-

le 30, f.22. Janvier:

le 19, f.23 et f.24; le 20, f.25; le 26, f.26 et f.27; le 28, f.28. Février:

le 5, f.29 et f.30; le 6, f.31; le 20, f.32. Mars:

les 10 et 30, f.32. :linvA



#### GOIDE DE LUSAGER

Cet index est un index croisé couvrant des sujets variés. Chaque fascicule est enregistré selon la date et cette référence se trouve à la page suivante.

Lindex contient l'analyse des sujets et les noms des participants. Chaque référence apparaît sous les deux rubriques afin de faciliter l'accès par le nom de l'intervenant ou par le sujet. Les chiffres qui suivent les titres ou sous-titres correspondent aux pages indexées. Certains sujets d'importance font aussi l'objet de descripteurs spéciaux.

Les noms des intervenants et les descripteurs sont inscrits dans un ordre alphabétique. Certaines entrées relatives à la législation sont indexées chronologiquement.

Une entrée d'index peut se composer d'un descripteur en caractères gras et d'un ou de plusieurs

sons-tiftes fels due:

Impôt sur le revenu Agriculteurs Gains en capital

Les renvois à un premier sous-titre sont indiqués par un long trait.

Gains en capital. Voir Impôt sur le revenu-Agriculteurs

Les abréviations et symboles que l'on peut retrouver dans l'index sont les suivants:

 $1^{r_0}$ ,  $2^c$ ,  $3^c$   $1_c$  = première, deuxième, troisième lecture. A. = appendice. Am. = amendement. Art. = article. Chap. = chapitre. Dd. = ordre de dépôt de documents. Déc. = déclaration. M. = motion. Q.E. = question au Feuilleton. Q.o. = question orale. R.g. = réponse du gouvernement. Rés. = résolution. S.C. = Statuts du Canada. S.r. = sanction royale.

Affiliations politiques:

BQ Bloc Québécois
Cons. Ind. Conservateur indépendant
Ind. Indépendant
L Libéral
MPD Nouveau parti démocratique
PC Progressiste conservateur
PC Progressiste conservateur
Réf. Parti réformiste du Canada

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser au Service de l'index et des références (613) 992-7645. Télécopieur (613) 992-9417

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

En vente: Groupe Communication Canada – Édition, Approvisionnements et Services Canada, Ottawa, Canada KIA 059

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Supply and Services Canada, Ottawa, Canada KIA 059  $\,$ 



EL SENAT
CHAMBRE DES COMMUNES

1661-6861

Fascicules nos 1-32

2e Session

# Langues officielles

COMITÉ MIXTE PERMANENT DES

 $D\Omega$ 

# INDEX

CANADA

34e Législature





